



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

Para el segundo 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2022 PQRSDF				
CUMPLIMIENTO	TOTAL RADICADOS QUE REQUIEREN RESPUESTA	RESPONDIDAS	PENDIENTE POR RESPUESTA	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
A TIEMPO	2.509	2.509	0	50%
PASADO DE TIEMPO	2502	1.849	653	36.9%
TOTAL	5011	4.358	653	86.9%

Fuente herramienta SISNET.

Durante el período comprendido entre el 01/04/2022 y el 30/06/2022, se recibieron un total de SIETE MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO (7.284) PQRSDF por medio del sistema de gestión documental Sisnet. De los cuales, DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y TRES (2.273) no requieren respuesta; DOS MIL QUINIENTOS NUEVE (2.509) se respondió en los términos; MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE (1.849) 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 50%.

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 segundo trimestre de 2022

Se evidencia en el Ranking que, 11 Dependencias se encuentran superando la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que, 5 Dependencia se encuentra en la franja entre la tolerancia superior e inferior del indicador, 7 Dependencias se encuentran por debajo de la tolerancia inferior del 60%, las cuales deben generar plan de acción actividades correctivas.

RANKING INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 2 TRIMESTRE DE 2022 PQRSDf				
DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS	TOTAL RESPONDIDOS	FUERA DE TIEMPO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	1	50%
OFICINA DE GESTIÓN PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	1	0	100%
OFICINA DE PROGRAMAS ESPECIALES	11	11	0	100%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	10	8	2	80%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL INTEGRAL Y FOMENTO AGROPECUARIO	44	33	11	75%
SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉTNICOS	21	18	3	86%
SECRETARÍA DE CULTURA	45	43	2	96%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	76	68	8	89%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	131	55	76	42%
SECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	261	136	125	52%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	802	522	280	65%
SECRETARÍA DE HACIENDA	607	462	145	76%



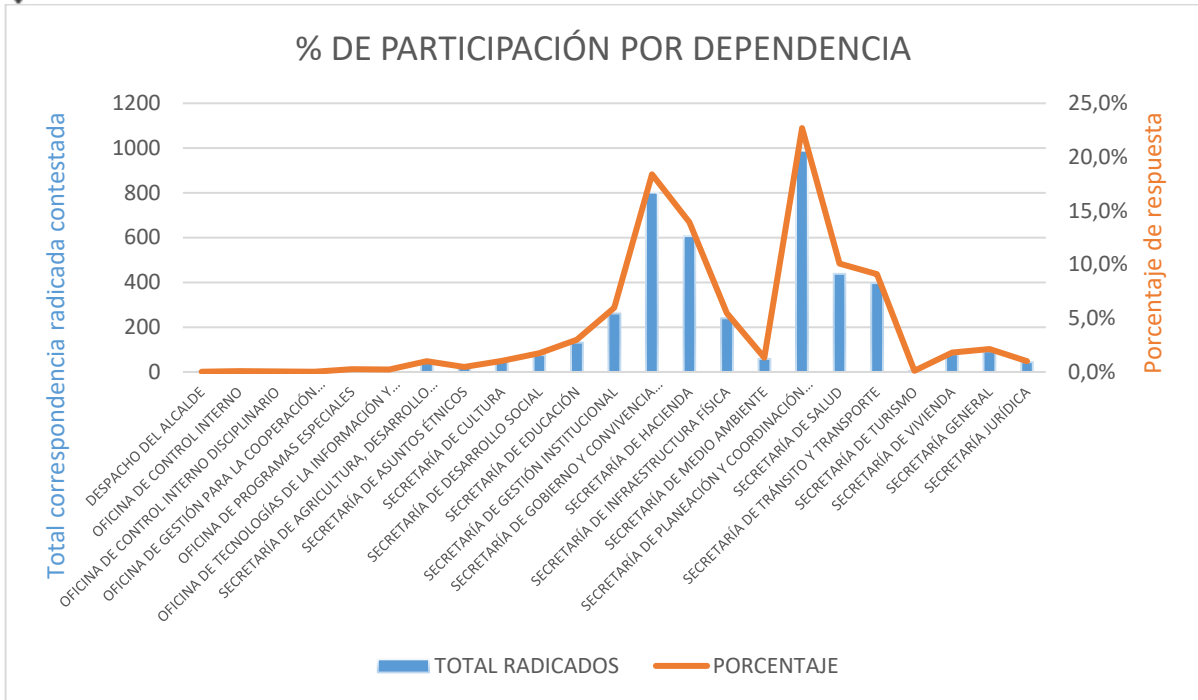
Secretaría General
ALCALDÍA DE JAMUNDÍ
VALLE DEL CAUCA

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	239	199	40	83%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	58	40	18	69%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	989	293	696	30%
SECRETARÍA DE SALUD	439	186	253	42%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	397	284	113	72%
SECRETARÍA DE TURISMO	5	4	1	80%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	79	34	45	43%
SECRETARÍA GENERAL	93	82	11	88%
SECRETARÍA JURÍDICA	44	25	19	57%
Total general	4358	2509	1849	58%

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 22.7%, seguido de la Secretaría de Gobierno con el 18.4% y en tercer lugar la Secretaría de Hacienda con el 13.9% respectivamente, siendo la mayor concentración en las citadas Secretarías con el 55% 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 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022, MODALIDAD: PENDIENTES POR RESPUESTA		
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSDF PENDIENTES POR RESPUESTA	% PENDIENTES DE CONTESTACIÓN DE TOTAL PENDIENTE DE LAS PQRSDF
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0,31%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DE PRENSA	1	0,15%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL INTEGRAL Y FOMENTO AGROPECUARIO	1	0,15%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	102	15,62%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	52	7,96%
SECRETARÍA DE HACIENDA	5	0,77%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	1	0,15%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	157	24,04%
SECRETARÍA DE SALUD	88	13,48%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	224	34,30%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	8	1,23%
SECRETARÍA GENERAL	8	1,23%
SECRETARÍA JURÍDICA	4	0,61%
Total general	653	100,00%

De las SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES (653) PQRSDF pendientes de contestación, el 100% se encuentran vencidas para su gestión y respuesta, siendo la Secretaría de Tránsito y Transporte, la que más alto porcentaje presenta para contestación.



Secretaría General
ALCALDÍA DE JAMUNDÍ
VALLE DEL CAUCA

RECOMENDACIONES DE LA ENTIDAD SOBRE LOS TRAMITES Y SERVICIOS CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Agilizar el proceso de asignación de cupos escolares por parte de la secretaría de educación durante los meses de septiembre a diciembre, meses en los que se realiza este proceso
- La secretaría de hacienda debe facilitar el acceso, descarga y pago de los recibos de impuesto predial a través de la página web portaltributario.jamundi.gov.co
- La secretaría de gobierno debe Implementar medios de atención digitales a la ciudadanía, servicios de mensajería instantánea como WhatsApp, redes sociales, líneas telefónicas, etc.
- Las comisarías de familia deben programar y publicar los horarios de atención ya que su servicio se alterna por semanas en jornadas de la mañana y la tarde
- Se recomienda a la secretaría de planeación Asignar personal capacitado y con acceso al estado de los tramites y servicios de la secretaría de planeación encargado exclusivamente de la atención vía telefónica

RECOMENDACIONES DE LOS PARTICULARES DIRIGIDAS A MEJORAR EL SERVICIO QUE PRESTA LA ENTIDAD

- Habilitar más líneas telefónicas para la atención en las secretarías de gobierno, transito, planeación, desarrollo social (programas nacionales) y la oficina del Sisbén.
- Tener acceso a realizar trámites vía internet, como es el caso del paz y salvo de predial y valorización, en la actualidad solo se puede gestionar de manera presencial y tiene un tiempo de espera de tres días hábiles.
- Publicar los cursos, requisitos y fechas de inscripción a las actividades de las diferentes dependencias, en especial de la secretaría de cultura (casa de la cultura) e IMDERE