



INFORME PQRSDF E INDICADOR DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA TERCER TRIMESTRE 2021

Para el tercer 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,

INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA SEGUNDO TRIMESTRE 2021 PQRSDF				
CUMPLIMIENTO	TOTAL RADICADOS QUE REQUIEREN RESPUESTA	RESPONDIDAS	PENDIENTE POR RESPUESTA	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
A TIEMPO	2.414	2.146	268	41.2%
PASADO DE TIEMPO	2.800	1.496	1.304	28.7%
TOTAL	5.214	3.642	1.572	69.9%

Fuente herramienta SISNET.

Durante el período comprendido entre el 01/07/2021 y el 30/09/2021, se recibieron un total de SIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y UNO (7.991) PQRSDF por medio del sistema de gestión documental Sisnet. De los cuales, DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y SIETE (2.777), no requieren respuesta; DOS MIL CIENTO CUARENTA Y SEIS (2.146) se respondió en los términos; MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SEIS (1.496) 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 41.2%.

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 tercer trimestre de 2021

Se evidencia en el Ranking que, 8 Secretarías y Oficinas se encuentran superando la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que, 5 Secretarías se encuentra en la franja entre la tolerancia superior e inferior del indicador, 9 Secretarías se encuentran por debajo de la tolerancia inferior del 70%, las cuales deben generar plan de acción actividades correctivas.

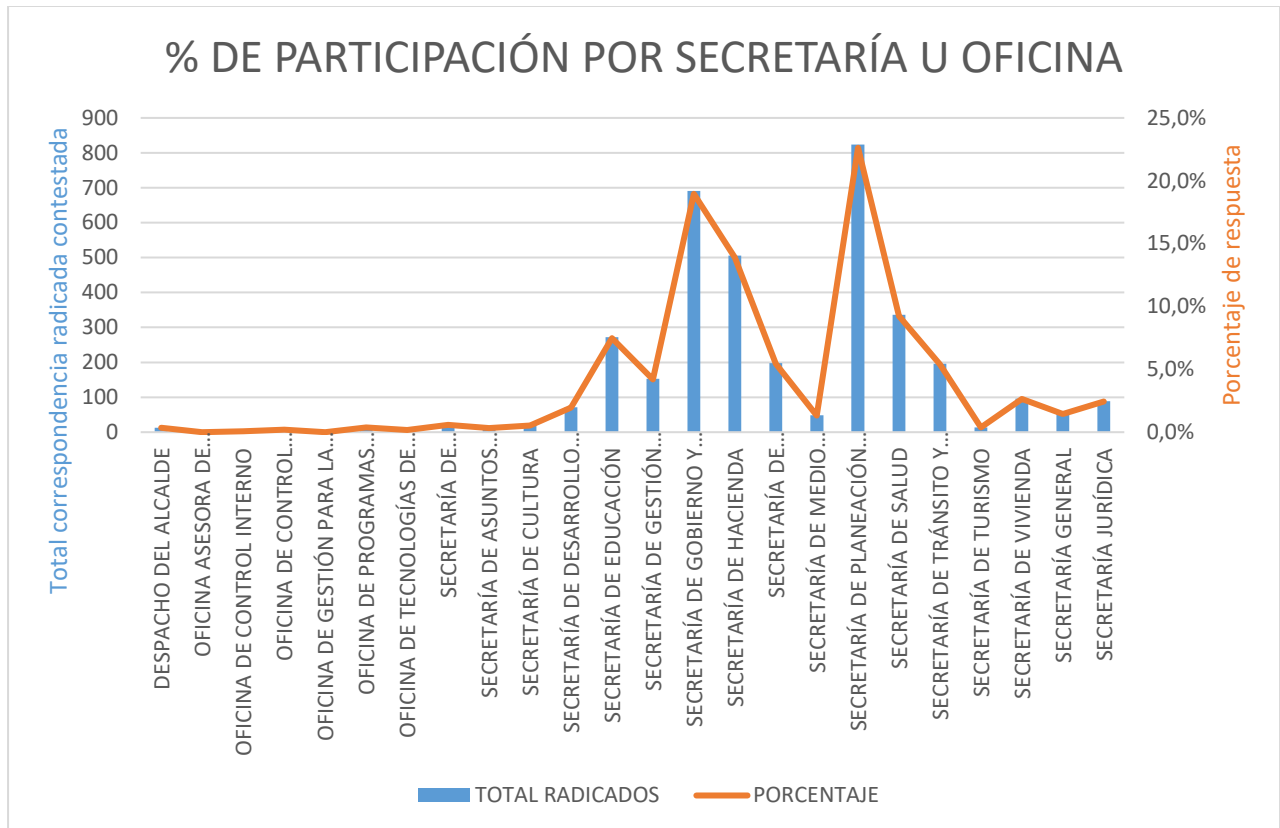
RANKING INDICADOR OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA 3 TRIMESTRE DE 2021 PQRSDf				
DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL RESPONDIDOS	A TIEMPO	PASADOS DE TIEMPO	INDICADOR OPORTUNIDAD
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DE PRENSA	0	0	0	N/A
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	3	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	7	7	0	100%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	6	4	2	67%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL INTEGRAL Y FOMENTO AGROPECUARIO	21	16	5	76%
OFICINA DE PROGRAMAS ESPECIALES	14	13	1	93%
SECRETARÍA GENERAL	53	51	2	96%
SECRETARÍA DE HACIENDA	506	464	42	92%
SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉTNICOS	12	9	3	75%



Secretaría General
 ALCALDÍA DE JAMUNDÍ
 VALLE DEL CAUCA

SECRETARÍA DE TURISMO	14	14	0	100%
SECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	153	121	32	79%
SECRETARÍA DE SALUD	336	170	166	51%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	691	524	167	76%
OFICINA DE GESTIÓN PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL	0	0	0	N/A
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	198	151	47	76%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	96	51	45	53%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	71	59	12	83%
SECRETARÍA JURÍDICA	89	58	31	65%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	196	118	78	60%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	272	131	141	48%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	48	23	25	48%
DESPACHO DEL ALCALDE	13	13	0	100%
SECRETARÍA DE CULTURA	19	3	16	16%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	824	143	681	17%
TOTAL GENERAL	3642	2146	1496	59%

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 23%, seguido de la Secretaría de Gobierno 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 55% 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 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.



SEGUIMIENTO PQRSDF DEL TERCER TRIMESTRE DE 2021, MODALIDAD: PENDIENTES POR RESPUESTA A TIEMPO Y PENDIENTES FUERA DE TIEMPO				
DEPENDENCIA	TOTAL PQRSDF PENDIENTES POR RESPUESTA	PENDIENTES EN TIEMPO	PENDIENTES FUERA DE TIEMPO	% PENDIENTES DE CONTESTACIÓN DE TOTAL PENDIENTE DE LAS PQRSDF
DESPACHO DEL ALCALDE	5	0	5	0,3%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	6	1	5	0,3%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	34	1	33	2,1%
SECRETARÍA DE HACIENDA	7	0	7	0,4%
SECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	8	0	8	0,5%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DE PRENSA	6	0	6	0,4%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	180	2	178	11,3%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	695	221	474	30,2%
SECRETARÍA DE SALUD	149	0	149	9,5%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	429	20	409	26%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	4	1	3	0,2%
SECRETARÍA DE TURISMO	2	0	2	0,1%
SECRETARÍA JURÍDICA	25	0	25	1,6%
SECRETARÍA GENERAL	22	22	0	0%
TOTAL	1572	268	1304	82,9%

De las MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS (1.572) PQRSDF pendientes de contestación el 82.9% se encuentran vencidas para su gestión y respuesta, el 17.1% 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.