



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

Para el cuarto 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 ULTIMO TRIMESTRE 2021 PQRSDF				
CUMPLIMIENTO	TOTAL RADICADOS QUE REQUIEREN RESPUESTA	RESPONDIDAS	PENDIENTE POR RESPUESTA	% OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
A TIEMPO	2.211	2.207	4	44.8%
PASADO DE TIEMPO	2.715	1.943	772	39.4%
TOTAL	4.926	4.150	776	84.2%

Fuente herramienta SISNET.

Durante el período comprendido entre el 01/10/2021 y el 31/12/2021, se recibieron un total de SIETE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO (7.788) PQRSDF por medio del sistema de gestión documental Sisnet. De los cuales, DOS MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS (2.862) no requieren respuesta; DOS MIL DOSCIENTOS SIETE (2.207) se respondió en los términos; MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y TRES (1.943) 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 44.8%.

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 dependencia 4 trimestre de 2021

Se evidencia en el Ranking que, 11 Dependencias se encuentran superando la tolerancia superior establecida del 80%, de igual manera podemos detallar que, 1 Dependencia se encuentra en la franja entre la tolerancia superior e inferior del indicador, 11 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 4 TRIMESTRE DE 2021 PQRSDf				
DEPENDENCIA	TOTAL RESPONDIDOS	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD
DESPACHO DEL ALCALDE	20	18	2	90%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	0	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	6	0	100%
OFICINA DE GESTIÓN PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL	5	5	0	100%
OFICINA DE PROGRAMAS ESPECIALES	11	11	0	100%
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	2	2	50%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL INTEGRAL Y FOMENTO AGROPECUARIO	16	8	8	50%
SECRETARÍA DE ASUNTOS ÉTNICOS	11	10	1	91%
SECRETARÍA DE CULTURA	23	14	9	61%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	64	53	11	83%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	188	103	85	55%
SECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	157	96	61	61%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	759	525	234	69%
SECRETARÍA DE HACIENDA	547	438	109	80%



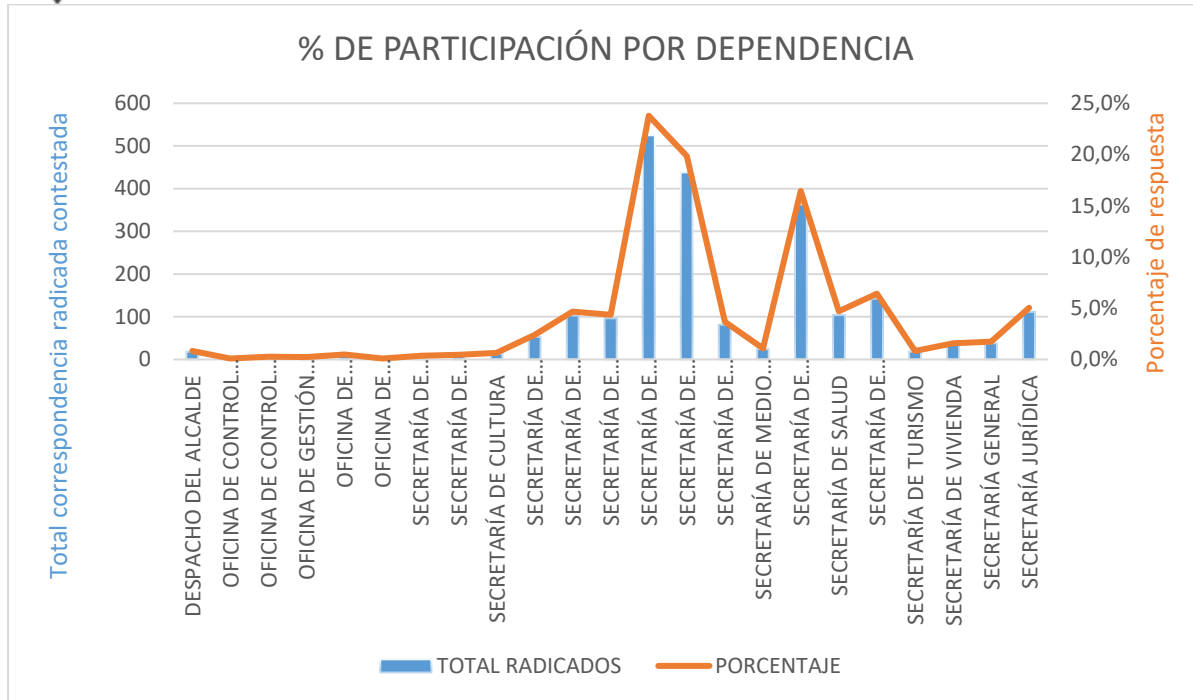
Secretaría General
ALCALDÍA DE JAMUNDÍ
VALLE DEL CAUCA

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	147	81	66	55%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	30	24	6	80%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	1211	363	848	30%
SECRETARÍA DE SALUD	357	104	253	29%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	288	142	146	49%
SECRETARÍA DE TURISMO	19	18	1	95%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	92	35	57	38%
SECRETARÍA GENERAL	38	38	0	100%
SECRETARÍA JURÍDICA	155	111	44	72%
Total general	4150	2207	1943	53%

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 23.8%, seguido de la Secretaría de Hacienda con el 19.8% y en tercer lugar la Secretaría de Planeación con el 16.4% respectivamente, siendo la mayor concentración en las citadas Secretarías con el 60% 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 CUARTO TRIMESTRE DE 2021, 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	1		1	0,13%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES DE PRENSA	3		3	0,39%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	1		1	0,13%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	9		9	1,16%
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y CONVIVENCIA COMUNITARIA	52	1	51	6,57%
SECRETARÍA DE HACIENDA	2		2	0,26%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y COORDINACIÓN MUNICIPAL	159	2	157	20,23%
SECRETARÍA DE SALUD	59		59	7,60%
SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	401	1	400	51,55%
SECRETARÍA DE TURISMO	2		2	0,26%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	1		1	0,13%
SECRETARÍA GENERAL	30		30	3,87%
SECRETARÍA JURÍDICA	56		56	7,22%
Total general	776	4	772	99,48%

De las SETECIENTOS SETENTA Y SEIS (776) PQRSDF pendientes de contestación el 99.5% se encuentran vencidas para su gestión y respuesta, el 0.5% de las peticiones se encuentran en tiempo de respuesta, siendo la Secretaría de Tránsito y Transporte, la que más alto porcentaje presenta para contestación en tiempos y fuera de tiempos.