



MUNICIPIO DE SIMIJACA
SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS
PUBLICAS Y CONTROL INTERNO
2020-2023



899.999.384-2

mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión

1

ALCALDIA MUNICIPAL DE SIMIJACA CUNDINAMARCA
"SIMIJACA NOS UNE"

INFORME PQRSDF
PRIMER TRIMESTRE 2022

SIMIJACA, ABRIL 2022

mipg

modelo integrado
de planeación
y gestión



INTRODUCCIÓN

En este documento encontrará información del trámite y recepción por los canales dispuestos de las PQRSDf allegadas por los diferentes grupos de interés con los que interactúa la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIMIJACA CUNDINAMARCA, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSDf recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Instituto, durante el primer trimestre del año 2022.

Fecha de corte: 1 de ENERO de 2022 a 31 de MARZO de 2022.

SIMIJACA NOS UNE



1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas por la ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIMIJACA CUNDINAMARCA, durante el primer trimestre del año 2022, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin.

3

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Presentar la información de las PQRSDf recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Administración Municipal.
- ✓ Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la alcaldía para la recepción de PQRSDf.
- ✓ Presentar la información de las PQRSDf según el medio de recepción, de acuerdo a los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Alcaldía.

2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, recibidos en ALCALDÍA MUNICIPAL DE SIMIJACA CUNDINAMARCA por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el primer trimestre del año 2022, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.



3. DISPOSICIONES LEGALES

- ✓ Constitución Política, artículos 23.
- ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.



	MUNICIPIO DE SIMIJACA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS Y CONTROL INTERNO 2020-2023	 899.999.384-2
---	---	--

3. RECEPCIÓN

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones, recibidas por la Alcaldía Municipal de Simijaca, durante el primer trimestre del año 2022, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Alcaldía para tal fin:

- ✓ A través de la línea telefónica: 321 987 65 58 / Código Postal 250640.
- ✓ De manera presencial por medio escrito en la ventanilla Única: Calle 7 No 7 - 42 - Palacio Municipal.
- ✓ A través de la página Web en el botón peticiones quejas y reclamos, el cual atenderá el tipo de solicitud, ya sea peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
<http://www.simijaca-cundinamarca.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>
- ✓ Vía correo electrónico: alcaldia@simijaca-cundinamarca.gov.co
- ✓ Horario de Atención al Ciudadano:
 - ✓ Lunes, miércoles, jueves y viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
 - ✓ Los días martes 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

1°. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

2°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la ventanilla única.

SIMIJACA NOS UNE



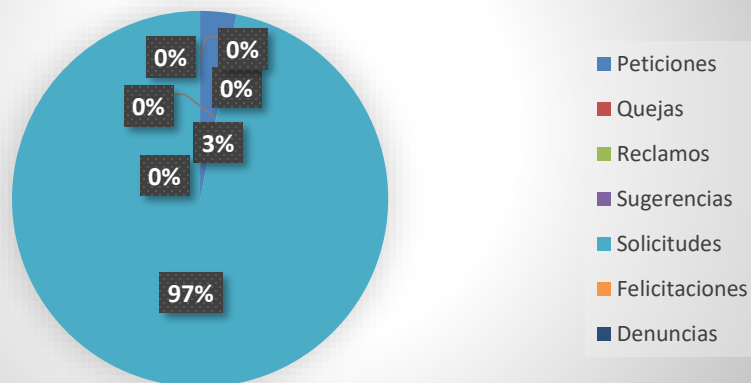
3.1 Buzón de sugerencias Estadística general


Durante el primer trimestre del año 2022, la ventanilla única ubicada en la Calle 7 No 7 - 42 - Palacio Municipal, recibió un total de 257 PQRSDF, Distribuidos en (8) derechos de peticiones, y (249) Solicitudes.

Concepto	Total Recibidos	Porcentaje
Peticiones	8	3.1%
Quejas	0	0.00%
Reclamos	0	0.00%
Sugerencias	0	0.00%
Solicitudes	249	96.9%
Felicitaciones	0	0.00%
Denuncias	0	0.00%
TOTAL	257	100%

6

% de PQRSDF recibidas mediante ventanilla unica



	MUNICIPIO DE SIMIJACA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS Y CONTROL INTERNO 2020-2023	 899.999.384-2
---	---	--

3.2 Entrada de Derechos de petición (01/01/2022 hasta 31/03/2022)

✓ Periodo: **Mes de ENERO** **TOTAL DOS (2)**

CONSECUTIVO	ASUNTO	FECHA DE DOCUMENTO	DESTINATARIO	RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA
	DERECHO DE PETICIÓN	03/01/2022	MEDIO AMBIENTE	04/01/2022	04/02/2022
	DERECHO DE PETICIÓN	15/12/2021	SECRETARIA HACIENDA	03/01/2022	20/01/2022

✓ Periodo: **Mes de FEBRERO** **TOTAL UNO (1)**

CONSECUTIVO	ASUNTO	FECHA DE DOCUMENTO	DESTINATARIO	F DE RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA
	DERECHO DE PETICIÓN	18/02/2022	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	18/02/2022	14/03/2022

Se dio respuesta a cada uno de los derechos de petición recibidos durante el mes de FEBRERO.

✓ Periodo: **Mes de MARZO** **TOTAL CINCO (5)**

CONSECUTIVO	ASUNTO	F DE DOCUMENTO	DESTINATARIO	F RADICACIÓN	RESPUESTA
	DERECHO DE PETICIÓN	29/03/2022	SECRETARIA DE HACIENDA	30/03/2022	RESPUESTA PENDIENTE
	DERECHO DE PETICIÓN	24/03/2022	MEDIO AMBIENTE	10/03/2022	RESPUESTA PENDIENTE
	DERECHO DE PETICIÓN	03/03/2022	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	03/03/2022	RESPUESTA PENDIENTE
	DERECHO DE PETICIÓN	02/03/2022	DESPACHO	02/03/2022	RESPUESTA PENDIENTE
	DERECHO DE PETICIÓN	02/03/2022	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	02/03/2022	18/03/2022

Respuesta: se encuentran dentro de los términos establecidos por la ley.

3.3 Entrada de Solicitudes (01/01/2022 hasta 31/03/2022)

Se dio respuesta a cada una de las solicitudes recibidas durante el primer trimestre del año 2022 en los términos legales.

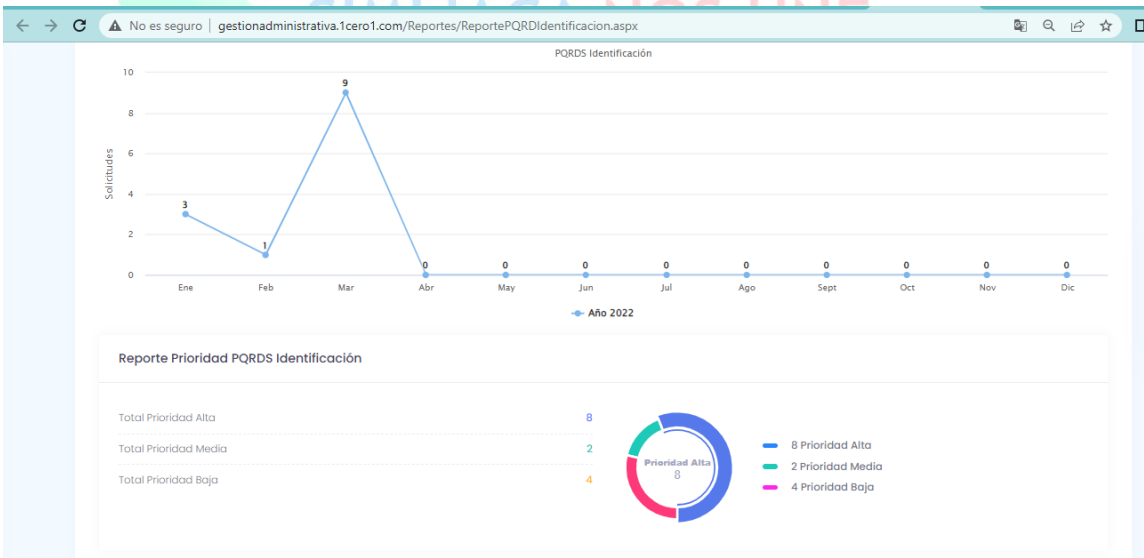
MES	SOLICITUDES	PETICIONES	TOTAL
ENERO	41	2	43
FEBRERO	53	1	54
MARZO	155	5	160
1°TRIMESTRE	249	8	257

Ver anexo 1.

Cabe aclarar que la recepción de estas solicitudes en su gran mayoría no tiene salida de respuesta, ya que se ejecuta dentro de un proceso desarrollado por la administración municipal.

3.5 PQRSDf recibidas mediante la página Web de la Administración Municipal

Durante el primer trimestre del año 2022, en la página web www.simijaca-cundinamarca.gov.co, recibió un total de 53 en PQRD con identificación.

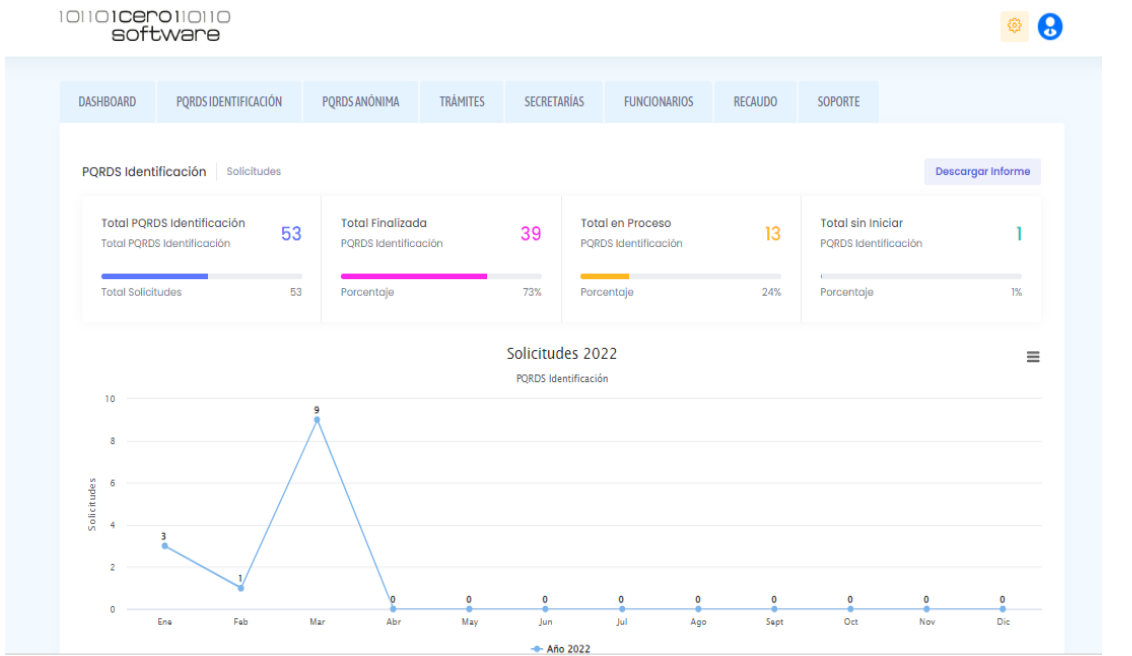




MUNICIPIO DE SIMIJACA SECRETARIA DE PLANEACION, OBRAS PUBLICAS Y CONTROL INTERNO 2020-2023

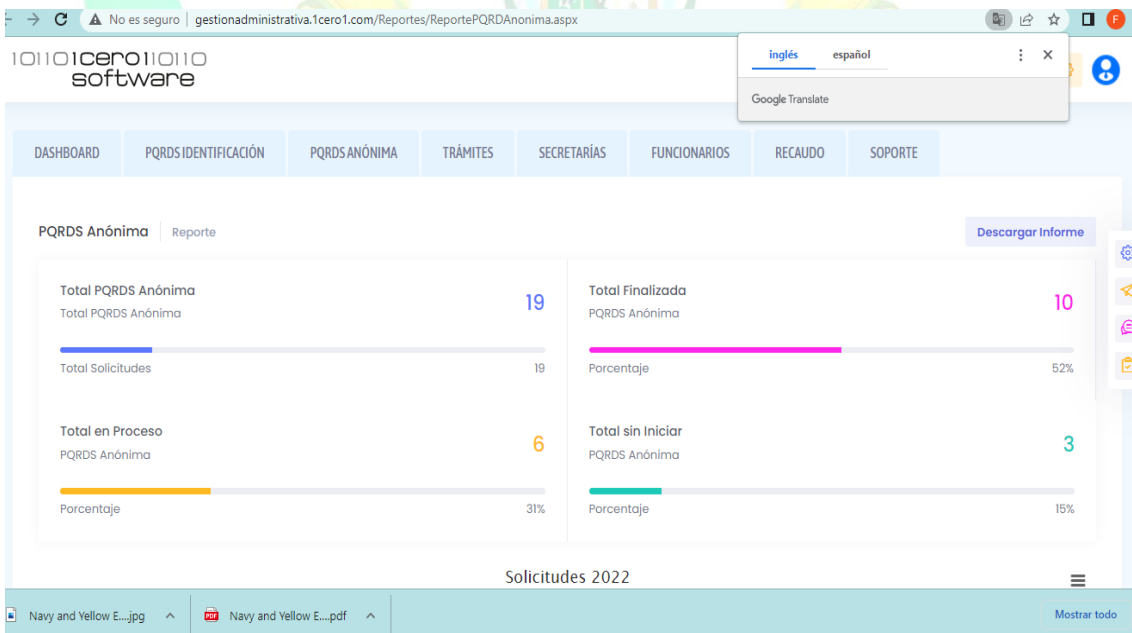


899.999.384-2



9

Durante el primer trimestre del año 2022, en la página web www.simijaca-cundinamarca.gov.co, recibió un total de 25 en PQRD anónimo.





4. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere que las diferentes oficinas alleguen la respuesta de las solicitudes que radican ante la ventanilla única dentro de los términos establecidos.
- ✓ Se solicita una mejor ubicación ya que el espacio de esta oficina no es muy adecuado. Como es de conocimiento el área de correspondencia debe velar por la adecuada conservación y control documental ya que no se cuenta con un buen espacio.
- ✓ Se debe implementar la política de PQRSDF
- ✓ Se deben realizar acciones de retroalimentación sobre la movilidad y traslado de información documental que soporta el trámite de respuesta a las PQRS, haciendo énfasis que se pueda realizar a través de medios tecnológicos disponibles en pro de las políticas ambientales y administrativas de reducción de papel, con el objetivo de generar mejora en la eficiencia, efectividad en los términos de respuesta y el fortalecimiento organizacional.
- ✓ Establecer estrategias para fortalecer los procesos de orientación al ciudadano utilizando los canales virtuales, teniendo en cuenta los principios de Transparencia, participación y racionalización de trámites permitiéndonos generar una mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano.



**MUNICIPIO DE SIMIJACA
SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS
PUBLICAS Y CONTROL INTERNO
2020-2023**



899.999.384-2

5. ANEXO 1

- ✓ Con el fin de sustentar la información contemplada en el presente informe trimestral, se adjunta la base de datos correspondiente, discriminada por número radicación, remitente, detalle y destinatario.

Nombre	Fecha de modificación
1. GLORIA AMANDA CASTRO DE HERNANDEZ	12/01/2022 08:44 a. m.
Solicitud vacaciones	13/01/2022 02:24 p. m.
Expedición tarjetas de operación	13/01/2022 02:25 p. m.
Traslados no aprobados por EPS-5 en proceso de libre elección a ECOOPSOS EPS SAS	13/01/2022 02:27 p. m.
SOLICITUD prestamo caminador	13/01/2022 02:28 p. m.
Solicitud apoyo realización santo rosario	13/01/2022 02:29 p. m.
Comunicación sobre pared	13/01/2022 02:30 p. m.
espacio actividades, generación explora municipio de simijaca	13/01/2022 02:31 p. m.
declaración sobre tasa de gasolina	13/01/2022 02:36 p. m.
solicitud visita	13/01/2022 02:36 p. m.
Entrega USB - ERA	14/01/2022 12:05 p. m.
Reiteración estudio tarifario servicio público de aseo	17/01/2022 08:00 a. m.
J&P CONSULTORES CMA-003-2021	17/01/2022 02:12 p. m.
J&P CONSULTORES CMA-004-2021	17/01/2022 02:12 p. m.
TRANSITO Y TRANSPORTE	17/01/2022 02:55 p. m.
LEDESIM LTDA	18/01/2022 07:52 a. m.
ECOOPSOS 1	18/01/2022 09:42 a. m.
ECOOPSOS 2	18/01/2022 09:42 a. m.
PERSONERIA - REMISIÓN DERECHO DE PETICIÓN	18/01/2022 02:52 p. m.
CONSORCIO GESTIÓN VIAL	18/01/2022 03:51 p. m.
OFICIO POLICIA	19/01/2022 02:32 p. m.
CIELO AZUL	21/01/2022 09:16 a. m.
ESTACIÓN DE POLICIA	21/01/2022 09:17 a. m.
VANTI	24/01/2022 06:14 p. m.
AGUSTIN PARRA	24/01/2022 06:14 p. m.
POLICIA - IMPUESTO PREDIAL	26/01/2022 03:20 p. m.
DORA INES MURCIA MARQUEZ	26/01/2022 03:20 p. m.

SIMIJACA NOS UNE



MUNICIPIO DE SIMIJACA

SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS Y CONTROL INTERNO

2020-2023



899.999.384-2

1 Febrero

Este equipo > Documents > 2022 > 1 Febrero

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Solicitud permiso sexto	23/02/2022 02:10 p. m.	Documento Adob...	594 KB
Comunicación de nombramiento	23/02/2022 02:16 p. m.	Documento Adob...	2,225 KB
Solicitud Pers-mpal 0038	23/02/2022 02:18 p. m.	Documento Adob...	481 KB
Solicitud Pers-mpal 0038 Enlace	23/02/2022 02:19 p. m.	Documento Adob...	507 KB
Solicitud Pers Mpal 0041	23/02/2022 02:20 p. m.	Documento Adob...	226 KB
Prestación del formador del componente Actividad física	23/02/2022 02:21 p. m.	Documento Adob...	263 KB
Reprogramación invitación a sesión plenaria concejo municipal	23/02/2022 02:22 p. m.	Documento Adob...	224 KB
Solicitud Sellado de tuberías	23/02/2022 02:23 p. m.	Documento Adob...	439 KB
Solicitud de permiso 23 de febrero	23/02/2022 02:24 p. m.	Documento Adob...	442 KB
Solicitud documentos 24 febrero	24/02/2022 09:57 a. m.	Documento Adob...	3,101 KB
Rendición de cuenta aplicativo SIA - Contralorias	24/02/2022 11:24 a. m.	Documento Adob...	347 KB
Reporte acciones COVID - 19	24/02/2022 11:39 a. m.	Documento Adob...	1,756 KB
Delegación permanente asistencia	24/02/2022 11:40 a. m.	Documento Adob...	381 KB
Permiso laboral manual ramirez	24/02/2022 04:55 p. m.	Documento Adob...	1,296 KB
Solicitar permiso tumbiar arbol	25/02/2022 09:00 a. m.	Documento Adob...	686 KB
Queja de materiales proyecto codornices victimas	25/02/2022 10:39 a. m.	Documento Adob...	705 KB
INFORME DE GESTIÓN SEMANAL	25/02/2022 02:30 p. m.	Documento Adob...	1,302 KB
Informe caso de policia	25/02/2022 02:41 p. m.	Documento Adob...	343 KB
Remisión y solicitud de apoyo en caso	25/02/2022 03:25 p. m.	Documento Adob...	1,605 KB
Censo estudiantes vacunados covid 19	25/02/2022 03:29 p. m.	Documento Adob...	504 KB
Solicitud servicio CVS	25/02/2022 03:40 p. m.	Documento Adob...	1,069 KB
Solicitud de Información	25/02/2022 04:42 p. m.	Documento Adob...	632 KB
Presentación de pliego de solicitudes de empleados públicos del municipio d...	25/02/2022 04:54 p. m.	Documento Adob...	8,020 KB
RTA Solicitud de información 28 de Febrero	28/02/2022 10:15 a. m.	Documento Adob...	325 KB
Cuenta de cobro por concepto de cuotas partes pensionales de telecom	28/02/2022 11:09 a. m.	Documento Adob...	3,417 KB
Solicitud de información áreas destinadas	28/02/2022 03:37 p. m.	Documento Adob...	329 KB
Solicitud 28 de febrero medio ambiente	28/02/2022 05:20 p. m.	Documento Adob...	162 KB
invitación 28 de febrero a despacho	28/02/2022 05:21 p. m.	Documento Adob...	158 KB

54 elementos

17°C 05:32 p. m. 07/04/2022

12

1 Marzo

Este equipo > Documents > 2022 > 1 Marzo

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Solicitud pago	03/03/2022 12:12 p. m.	Documento Adob...	231 KB
certificaciones	03/03/2022 12:11 p. m.	Documento Adob...	1,736 KB
respuesta solicitud de conformación	03/03/2022 12:08 p. m.	Documento Adob...	1,700 KB
programa de competencias para el desarrollo Hortifruticola	03/03/2022 09:38 a. m.	Documento Adob...	565 KB
Primera jornada de socialización de los servicios de primera infancia, vigencia 2022 plan...	03/03/2022 09:27 a. m.	Documento Adob...	310 KB
Primera jornada de socialización de los servicios de primera infancia, vigencia 2022 desp...	03/03/2022 09:25 a. m.	Documento Adob...	272 KB
Primera jornada de socialización de los servicios de primera infancia, vigencia 2022 bibli...	03/03/2022 09:22 a. m.	Documento Adob...	270 KB
Primera jornada de socialización de los servicios de primera infancia, vigencia 2022 cultu...	03/03/2022 09:21 a. m.	Documento Adob...	288 KB
Primera jornada de socialización de los servicios de primera infancia, vigencia 2022	03/03/2022 09:21 a. m.	Documento Adob...	300 KB
Constancia de registro cambio de la Junta Directiva y o comité Ejecutivo de la Organizac...	03/03/2022 09:05 a. m.	Documento Adob...	3,177 KB
Solicitud creación y o adecuación y adquisición de elementos	02/03/2022 05:34 p. m.	Documento Adob...	373 KB
Solicitud de información 02 marzo policia	02/03/2022 05:33 p. m.	Documento Adob...	276 KB
Solicitud estado recaudo y administración del dinero por concepto de multas	02/03/2022 05:33 p. m.	Documento Adob...	325 KB
Solicitud documentación para liquidar convenios 1314 y 1315 de 2017	02/03/2022 05:26 p. m.	Documento Adob...	431 KB
Solicitud de información CMA 002 DE 2017 SER P	02/03/2022 05:26 p. m.	Documento Adob...	1,594 KB
Solicitud de información CMA 002 DE 2017 CULTURA	02/03/2022 05:25 p. m.	Documento Adob...	1,091 KB
Solicitud de información CMA 002 DE 2017	02/03/2022 05:24 p. m.	Documento Adob...	1,184 KB
Solicitud de permiso Angela farías	02/03/2022 04:16 p. m.	Documento Adob...	168 KB
Solicitud pago de cesantías	02/03/2022 04:15 p. m.	Documento Adob...	2,527 KB
Derecho de petición despacho 02 marzo	02/03/2022 04:14 p. m.	Documento Adob...	293 KB
derecho de petición planeación 02 marzo 2022	02/03/2022 04:12 p. m.	Documento Adob...	382 KB
reporte novedades mes de febrero	01/03/2022 04:02 p. m.	Documento Adob...	702 KB
reporte de la red de prestadores vigente	01/03/2022 04:01 p. m.	Documento Adob...	318 KB
Solicitud información recepción de combustible	01/03/2022 04:01 p. m.	Documento Adob...	339 KB
Respuesta solicitud certificación egresados	01/03/2022 03:57 p. m.	Documento Adob...	1,236 KB
Informe estado actual de arrendamiento locales Plaza de mercado	01/03/2022 03:15 p. m.	Documento Adob...	1,485 KB
Solicitud convocar espacios de coordinación interinstitucional	01/03/2022 11:25 a. m.	Documento Adob...	1,131 KB

160 elementos

17°C 05:32 p. m. 07/04/2022