



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
TERCER TRIMESTRE 2022

SIMIJACA, ENERO 2023

SIMIJACA NOS UNE

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 tercer trimestre del año 2023.

Fecha de corte: 1 de OCTUBRE de 2022 a 31 de DICIEMBRE 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 CUARTO 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 CUARTO 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 CUARTO 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 8 No 7 - 39 – Nuevo Centro Administrativo.
- ✓ 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
atencionalciudadano@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.

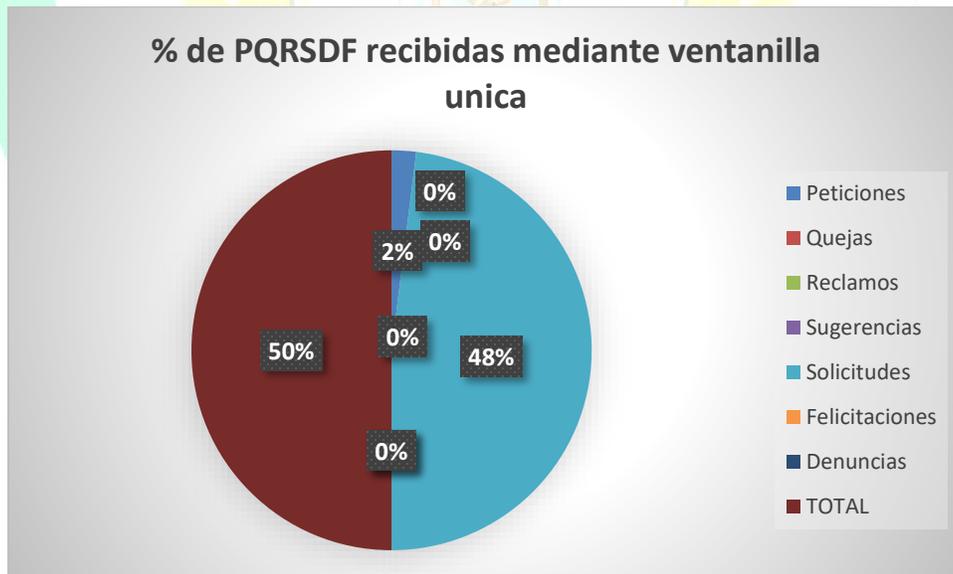
2°. Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la ventanilla única.

3.1 Buzón de sugerencias Estadística general

Durante el CUARTO trimestre del año 2022, la ventanilla única ubicada en la Calle 8 No 7 - 39 – Centro Administrativo, recibió un total de 355 PQRSDF, Distribuidos en (10) derechos de peticiones, y (345) Solicitudes.

Concepto	Total Recibidos	Porcentaje
Peticiones	10	2.82
Quejas	0	0
Reclamos	0	0
Sugerencias	0	0
Solicitudes	345	97.18
Felicitaciones	0	0
Denuncias	0	0
TOTAL	355	100

6



3.2 Entrada de Derechos de petición (01/10/2022 hasta 31/12/2022)

✓ Periodo: Mes de JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE **TOTAL: 10**

7

CONSECUTIVO	ASUNTO	F DE DOCUMENTO	DESTINATARIO	RADICACIÓN	FECHA RESPUESTA
1	DERECHO DE PETICIÓN	31/10/2022	SERVICIOS PÚBLICOS	31/10/2022	15/11/2022
2	DERECHO DE PETICIÓN	24/10/2022	PLANEACIÓN	24/10/2022	02/11/2022
3	DERECHO DE PETICIÓN	18/10/2022	PLANEACIÓN	19/10/2022	02/11/2022
4	DERECHO DE PETICIÓN	05/10/2022	DESPACHO	05/10/2022	11/10/2022
5	DERECHO DE PETICIÓN	23/11/2022	PLANEACIÓN	23/11/2022	07/12/2022
6	DERECHO DE PETICIÓN	18/11/2022	PLANEACIÓN	18/11/2022	30/11/2022
7	DERECHO DE PETICIÓN	16/11/2022	MEDIO AMBIENTE	16/11/2022	28/11/2022
8	DERECHO DE PETICIÓN	11/11/2022	MEDIO AMBIENTE	11/11/2022	28/11/2022
9	DERECHO DE PETICIÓN	08/11/2022	MEDIO AMBIENTE	08/11/2022	11/11/2022
10	DERECHO DE PETICIÓN	08/11/2022	HACIENDA	08/11/2022	11/11/2022

3.3 Entrada de Solicitudes (01/10/2022 hasta 31/12/2022)

Se dio respuesta a cada una de las solicitudes recibidas durante el CUARTO trimestre del año 2022.

SIMIJACA NOS UNE

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. y se deja como nota que el programa de correspondencia SEVENET está en funcionamiento desde el 15 de junio de 2022.

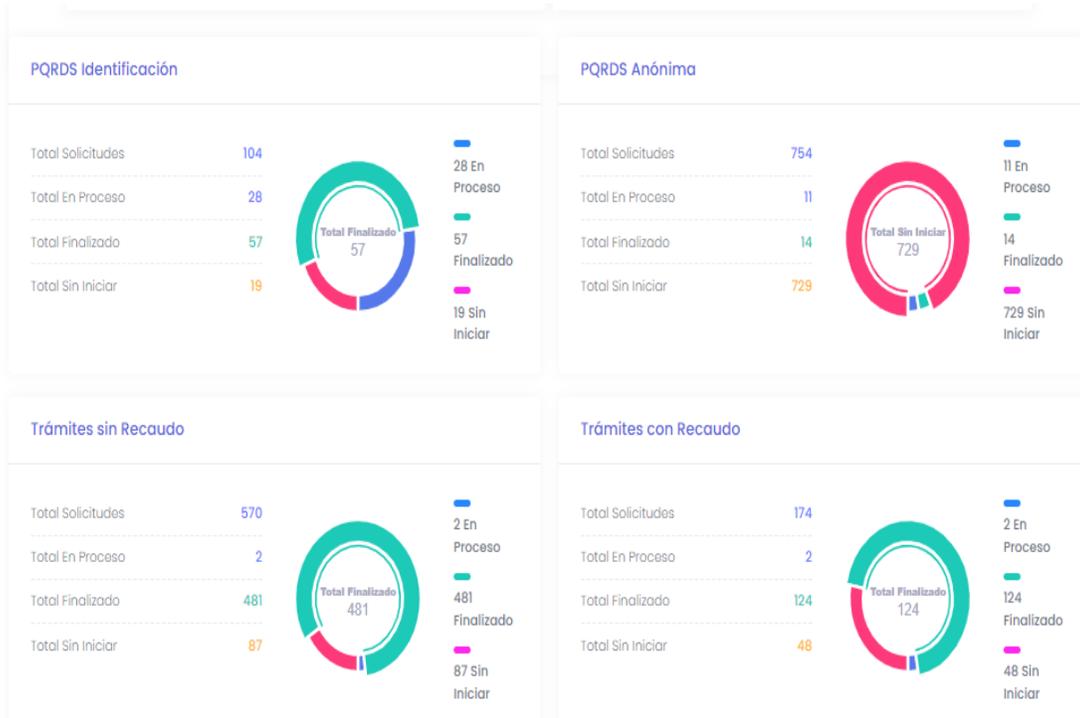
3.5 PQRSDf Recibidas Mediante La Página Web de La Administración Municipal



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



899.999.384-2



8

Reporte generado con ingresos a la página así con solicitudes y repuestas finalizadas del periodo octubre 202 hasta el 31 de diciembre 2023.

PQRDS FINALIZADAS

Excel

Buscar:

Ticket	Seleccionar	Fecha Solicitud	Fecha Vencimiento	Tiempo Restante	Secretaría Reasignada	Ver Detalle
20221225201C128	secretaría de despacho	2022/12/25 17:48:08	2023/01/06 17:48:08	0 Da(s)	•	☑
2022122210F2ADC	Secretaría Ejecutiva del despacho del alcalde	2022/12/22 12:46:42	2023/01/05 12:46:42	0 Da(s)	•	☑
20221104ABAIE08	secretaría de despacho	2022/11/04 11:20:45	2022/11/29 11:20:45	0 Da(s)	•	☑
20220930B9C3B0F	secretaría Gobierno	2022/09/30 17:03:04	2022/10/25 17:03:04	0 Da(s)	•	☑
20220930D1F8BFC	secretaría de despacho	2022/09/30 16:24:56	2022/10/25 16:24:56	0 Da(s)	•	☑
20220927878DFFA	secretaría de Planeación E Infraestructura	2022/09/27 16:30:04	2022/10/20 16:30:04	0 Da(s)	• Profesional Universitario-Arquitecto	☑
2022092336B8825	secretaría de despacho	2022/09/23 17:15:19	2022/10/18 17:15:19	0 Da(s)	•	☑
20220923827D570	secretaría de despacho	2022/09/23 14:09:33	2022/10/18 14:09:33	0 Da(s)	•	☑
2022092107F73DB	Secretaría de Hacienda	2022/09/21 15:15:14	2022/11/08 15:15:14	0 Da(s)	•	☑
202209206A784F3	Secretaría de Hacienda	2022/09/20 11:28:40	2022/10/04 11:28:40	0 Da(s)	•	☑



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.

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.

SIMIJACA NOS UNE



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



899.999.384-2

Las imágenes muestran dos ventanas de Windows Explorer. La superior muestra la carpeta '10 OCTUBRE' con una lista de 151 archivos de documentos. La inferior muestra la carpeta '1 NOVIEMBRE' con una lista de 125 archivos de documentos. Ambas listas incluyen columnas para Nombre, Fecha de modificación, Tipo y Tamaño.

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Permiso laboral miguel robayo	03/10/2022 08:06 a. m.	Documento Adob...	289 KB
Presunta violencia fisica	03/10/2022 08:29 a. m.	Documento Adob...	572 KB
Avances necesidades logisticas y reglamentación	03/10/2022 08:32 a. m.	Documento Adob...	7,832 KB
Solicitud informe de licencia de subdivisión	03/10/2022 05:24 p. m.	Documento Adob...	357 KB
Presunto factores de riesgo	03/10/2022 05:25 p. m.	Documento Adob...	793 KB
Solicitud de colaboración para la realización de activid...	03/10/2022 05:27 p. m.	Documento Adob...	835 KB
Solicitud de colaboración para la realización de activid...	03/10/2022 05:28 p. m.	Documento Adob...	733 KB
solicitud remodelación	03/10/2022 05:28 p. m.	Documento Adob...	509 KB
cobro cuotas partes	03/10/2022 05:29 p. m.	Documento Adob...	3,348 KB
Solicitud prestamo bus, conductor y apoyo de despla...	04/10/2022 09:13 a. m.	Documento Adob...	1,233 KB
Notificación cierre 6 de octubre	04/10/2022 11:50 a. m.	Documento Adob...	844 KB
Remisión copia de recomendaciones medicas	04/10/2022 11:51 a. m.	Documento Adob...	648 KB
Investigación disciplinaria No ID 003-2022	04/10/2022 11:56 a. m.	Documento Adob...	629 KB
Informe de ejecución y solicitud de adición	04/10/2022 03:10 p. m.	Documento Adob...	2,072 KB
Solicitud de envío de informes	04/10/2022 03:11 p. m.	Documento Adob...	715 KB
Preventiva solicitudes	04/10/2022 03:12 p. m.	Documento Adob...	1,295 KB
Derecho de petición carmen alicia	05/10/2022 11:40 a. m.	Documento Adob...	1,066 KB
Solicitud información monto total	05/10/2022 11:44 a. m.	Documento Adob...	826 KB
Solicitud de necesidades logisticas	05/10/2022 11:47 a. m.	Documento Adob...	9,073 KB
Entrega chequeras bonos sodeco - dotación	05/10/2022 03:46 p. m.	Documento Adob...	1,659 KB
Solicitud convocar espacios de coordinación	05/10/2022 03:52 p. m.	Documento Adob...	2,101 KB
Solicitud prestamo salon de eventos parque la maria	05/10/2022 03:58 p. m.	Documento Adob...	589 KB
permiso extensión horario	05/10/2022 04:30 p. m.	Documento Adob...	694 KB



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



899.999.384-2

Este equipo > Documents > 2022 > 1DICIEMBRE

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
Activación de punto de agua	27/12/2022 09:23 a. m.	Documento Adob...	422 KB
actividades a la fecha programadas	01/12/2022 11:14 a. m.	Documento Adob...	13,074 KB
Agradecimiento y entrega de espacios e i...	07/12/2022 08:02 a. m.	Documento Adob...	642 KB
Anomalia bomba vertical PTAP	22/12/2022 02:40 p. m.	Documento Adob...	762 KB
Circular 011	30/12/2022 12:09 p. m.	Documento Adob...	1,381 KB
cita medica monroy	01/12/2022 11:02 a. m.	Documento Adob...	1,166 KB
cita medica carlos	09/12/2022 12:09 p. m.	Documento Adob...	2,072 KB
Cobro cuotas partes	29/12/2022 10:12 a. m.	Documento Adob...	3,082 KB
Comunicado oficial ecoopos	07/12/2022 08:07 a. m.	Documento Adob...	750 KB
cumpleaños monroy	01/12/2022 11:01 a. m.	Documento Adob...	469 KB
Entrega de infraestructura e inventario ge...	29/12/2022 10:07 a. m.	Documento Adob...	1,724 KB
Entrega de infraestructura e inventario	21/12/2022 02:58 p. m.	Documento Adob...	874 KB
Entrega de inventario general de los bien...	13/12/2022 08:53 a. m.	Documento Adob...	463 KB
Expediente 55883. Citación notificación p...	05/12/2022 10:04 a. m.	Documento Adob...	1,274 KB
Facturación de diciembre	14/12/2022 02:35 p. m.	Documento Adob...	10,626 KB
Gestionar peticiones	05/12/2022 09:59 a. m.	Documento Adob...	798 KB
Incapacidad de Gabriela	26/12/2022 07:42 a. m.	Documento Adob...	657 KB
Información suministro.	28/12/2022 10:00 a. m.	Documento Adob...	582 KB
Información suministro	28/12/2022 09:59 a. m.	Documento Adob...	581 KB
Invitación grados CDI	13/12/2022 08:46 a. m.	Documento Adob...	852 KB
Lineamientos para la planificación logisti...	13/12/2022 08:53 a. m.	Documento Adob...	3,675 KB
Notificación cierre 7 de diciembre	07/12/2022 08:04 a. m.	Documento Adob...	844 KB
novedades	01/12/2022 11:04 a. m.	Documento Adob...	1,171 KB

1

