



Alcaldía Municipal  
de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN**  
**COMUNITARIA**

**INFORME DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD**  
**PRIMER SEMESTRE 2020**

El presente informe de Análisis a las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero, al 30 de junio del 2020, constituye al primer semestre del año, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, el módulo de gestión documental SIIF WEB y lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite en la Administración Municipal.

La Secretaria de Participación Comunitaria como encargada del procedimiento de Atención al Ciudadano está comprometida a realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades radicadas por los ciudadanos en los diferentes canales de comunicación

**OBJETIVO GENERAL**

Determinar y analizar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en la Alcaldía de Palmira

**Total de comunicaciones recibidas en la Entidad**

En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada dependencia.

DEPENDENCIA	TRIM. 1	TRIM. 2	ACUMULADO
SECRETARIA DE EDUCACION	3.660	1.353	5.013
SECRETARIA DE HACIENDA	983	2.097	3.080
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2.312	619	2.931
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.811	489	2.300
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.359	873	2.232
SECRETARIA DE PLANEACION	1.148	543	1.691
DESPACHO DEL ALCALDE	1.161	441	1.602
SECRETARIA DE SALUD	700	401	1.101
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	472	234	706
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	240	397	637
SECRETARIA JURIDICA	354	105	459
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	199	104	303
FISCALIZACION	195	95	290
LIQUIDACION O DETERMINACION	197	69	266
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	140	90	230
SECRETARIA DE CULTURA	151	69	220
SECRETARIA GENERAL	112	96	208
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	113	64	177
IMDER PALMIRA	40	3	43
IMDESEPAL	4	2	6
AGUAS DE PALMIRA	3	-	3
CONCEJO MUNICIPAL	1	-	1
HOSPITAL RAUL OREJUELA - COMODATO	1	-	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.356</b>	<b>8.144</b>	<b>23.500</b>

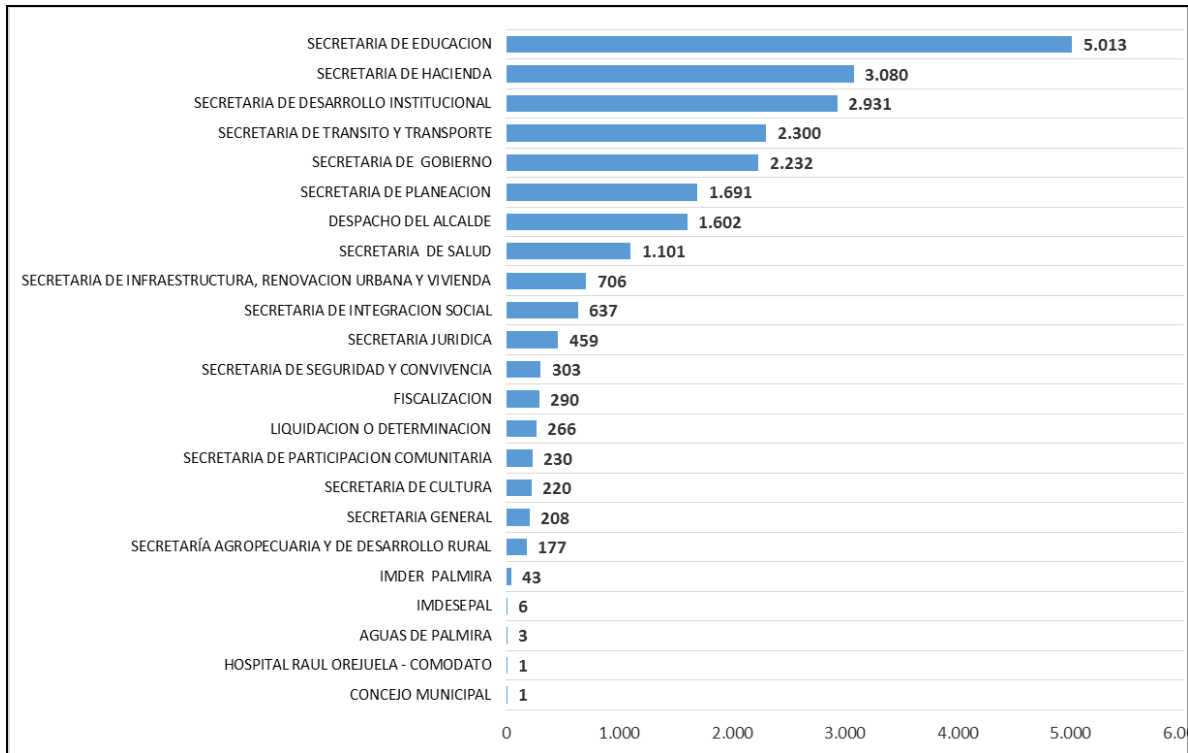


Alcaldía Municipal  
de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

## SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

### INFORME DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD PRIMER SEMESTRE 2020

#### COMUNICACIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA



#### Comunicaciones recibidas según tipificación

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Palmira, según la tipificación de las mismas, con su respectivo acumulado y porcentaje relativo, por último se sombrea de color verde los porcentajes más significativos, con el fin de mostrar los datos con mayor relevancia.

TIPO DE COMUNICACIÓN	TOTAL	%
Correspondencia Recibida (Informativas)	10.773	46%
Petición	9.870	42%
Tutela	1.366	6%
Petición Fiscalía	380	2%
Petición Contraloría Municipal	232	1%
Queja	227	1%
Petición Personería	226	1%
Petición Procuraduría	174	1%
Reclamo	164	1%
Sugerencias	73	0%
Trámites y servicios	10	0%
Felicitación	5	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA</b>	<b>23.500</b>	<b>100%</b>



**SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN**  
**COMUNITARIA**

**INFORME DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD**  
**PRIMER SEMESTRE 2020**

Alcaldía Municipal  
de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio 2020 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 11.351 PQRSF, un total de 10.773 Correspondencia recibida (informativas) y 1.366 Tutelas, a través de la ventanilla única ubicada en el CAMP, y su estado a la fecha de elaboración del actual informe es el siguiente:

Tipo	Activo	Gestionado por usuario	Por Vencer	Terminado	Vencido	Total General
Petición	996	261	129	8.355	129	9.870
Tutela	51	18	-	1.297	-	1.366
Petición Fiscalía	21	3		355	1	380
Petición Contraloría Municipal	8	7	2	210	5	232
Queja	30	11	2	177	7	227
Petición Personería	6	11	1	205	3	226
Petición Procuraduría	3	10	-	154	7	174
Reclamo	4	1	-	159	-	164
Trámites y servicios	-	-	-	10	-	10
<b>Total General</b>	1.119	322	134	10.922	152	12.649
	9%	3%	1%	86%	1%	100%

**NUMERO DE PQRSF VENCIDAS CORTE 30 DE JUNIO DEL 2020**

DEPENDENCIAS	I TRIM.	II TRIM.	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE EDUCACION	9	27	36
DESPACHO DEL ALCALDE	18	9	27
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	7	18	25
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	8	17
SECRETARIA DE PLANEACION	4	10	14
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	6	11
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	4	7	11
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	4	5
IMDESEPAL	-	2	2
SECRETARIA DE CULTURA	1	1	2
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	1	1
SECRETARIA GENERAL	-	1	1
<b>TOTAL ALCALDIA</b>	<b>58</b>	<b>94</b>	<b>152</b>



Alcaldía Municipal  
de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**  
**PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN**  
**COMUNITARIA**

**INFORME DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD**  
**PRIMER SEMESTRE 2020**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue comunicaciones informativas, con un 46%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 152 solicitudes vencidas.
- El 54% del total de comunicaciones recibidas (23.500), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 86%.
- Se reitera la importancia de llevar a cabo la verificación de la tipificación de las comunicaciones para coordinar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe realizar la reclasificación para lograr la calidad en las estadísticas generadas por el Sistema de Gestión Documental, en tanto que sólo se evidencian resultados para 3 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- Se recibe informe de análisis de PQRSF de las siguientes dependencias: Secretaria de Hacienda, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Integración Social, Secretaria de Salud, Secretaria Agropecuaria y Desarrollo Rural, Secretaria de Participación Comunitaria, Dirección de Gestión del Medio Ambiente, Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres, Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial, Dirección de Comunicaciones.

Informe preparado por:

**JUAN SEBASTIÁN BECERRA BOHÓRQUEZ**

Profesional contratista

Secretaria de Participación Comunitaria

[jsbb2393@gmail.com](mailto:jsbb2393@gmail.com)

Revisado por:

**MARITZA ISAZA GÓMEZ**

Secretaria de Participación Comunitaria