



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 TRIMESTRE 2021

El presente informe de Análisis a las PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y denuncias) de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo del 2021, constituye al primer trimestre del año, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención y el módulo de gestión documental SIIF WEB.

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 Felicitaciones 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.



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 TRIMESTRE 2021

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ACUMULADO
SECRETARIA DE EDUCACION	689	922	1.123	2.734
SECRETARIA DE GOBIERNO	490	540	684	1.714
SECRETARIA DE PLANEACION	507	529	634	1.670
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	373	466	555	1.394
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	324	395	319	1.038
SECRETARIA DE HACIENDA	220	237	362	819
SECRETARIA DE SALUD	189	244	310	743
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	160	180	318	658
FISCALIZACION	87	89	184	360
LIQUIDACION O DETERMINACION	38	97	171	306
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	77	70	138	285
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	125	63	38	226
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	52	66	91	209
SECRETARIA JURIDICA	58	107	42	207
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	34	60	70	164
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	42	37	61	140
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	22	37	57	116
SECRETARIA GENERAL	28	39	39	106
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	15	23	32	70
SECRETARIA DE CULTURA	9	25	27	61
DIRECCION DE COMUNICACIONES	13	19	21	53
OFICINA DE CONTROL INTERNO	15	4	30	49
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	7	10	19	36
DESPACHO DEL ALCALDE	15	9	9	33
DIRECCIÓN DE TIyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	8	5	20	33
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	-	9	8	17
IMDER PALMIRA	2	-	10	12
AGUAS DE PALMIRA	-	-	2	2
IMDESEPAL	-	-	1	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2021	3.599	4.282	5.375	13.256

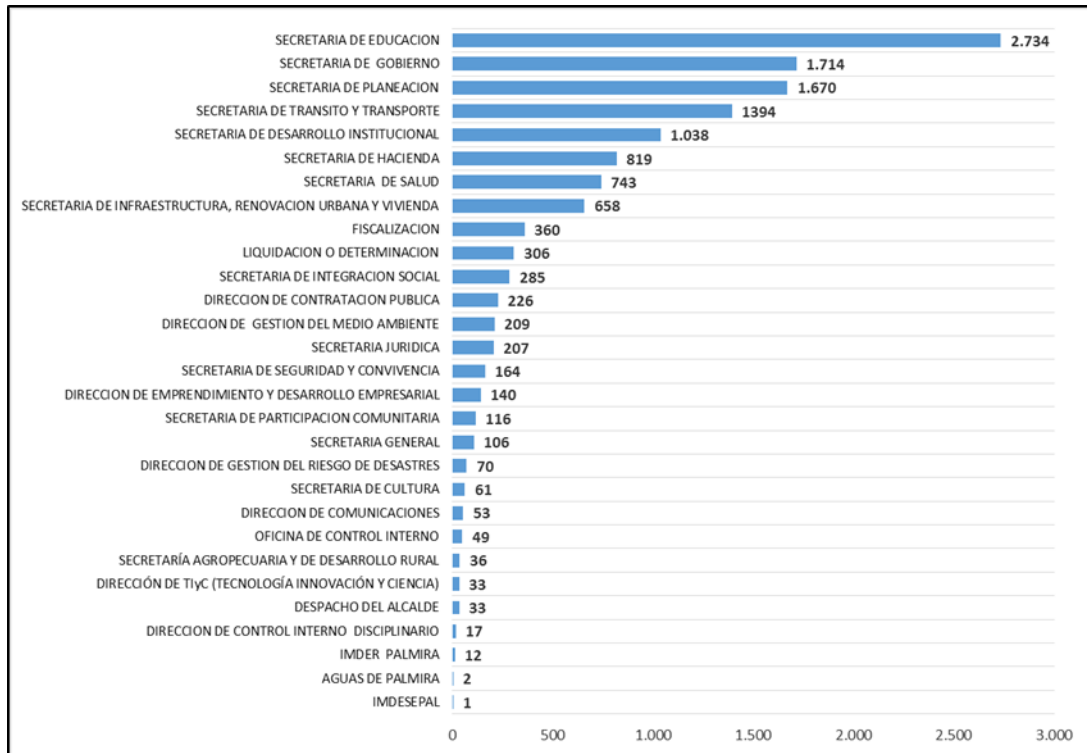


Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

SECRETARIA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PROCESO: GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD PRIMER TRIMESTRE 2021

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.



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 TRIMESTRE 2021

SOLICITUDES RECIBIDAS		
TIPO	TOTAL	%
PETICIÓN	8.378	63%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	3.498	26%
TUTELA	475	4%
PETICIÓN FISCALÍA	303	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	163	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	149	1%
QUEJA	131	1%
PETICIÓN PROCURADURÍA	109	1%
RECLAMO	22	0,2%
FELICITACIÓN	12	0,1%
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	6	0,05%
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	5	0,04%
DETERMINANTES URBANISTICAS	2	0,02%
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	1	0,01%
RECURSO DE APELACION	1	0,01%
SUGERENCIAS	1	0,01%
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2021	13.256	100%

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo 2021 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 13.256 comunicaciones, con un total de 8.378 petición general, 3.498 Correspondencia recibida y 475 Tutelas siendo estos los datos más representativos, a través de los diferentes canales de atención para el ciudadano, su estado a la fecha de elaboración del actual informe es el siguiente:



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 TRIMESTRE 2021

TIPO	ACTIVO	GESTIONADO POR USUARIO	POR VENCER	TERMINADO	VENCIDO	TOTAL GENERAL
PETICIÓN	1.017	149	172	6.860	180	8.378
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	501	59	45	2.893	-	3.498
TUTELA	20	6	-	445	4	475
PETICIÓN FISCALÍA	27	1	2	273	-	303
PETICIÓN PERSONERÍA	-	1	4	157	1	163
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	11	2	7	123	6	149
QUEJA	17	-	6	107	1	131
PETICIÓN PROCURADURIA	4	1	3	101	-	109
RECLAMO	2	-	-	20	-	22
FELICITACIÓN	-	-	-	12	-	12
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	-	-	5	-	6
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	-	-	-	5	-	5
DETERMINANTES URBANISTICAS	2	-	-	-	-	2
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	-	-	-	1	-	1
RECURSO DE APELACION	-	-	-	1	-	1
SUGERENCIAS	-	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2021	1.602	219	239	11.004	192	13.256
	12%	2%	2%	83%	1%	100%

NÚMERO DE PQRSF VENCIDAS CORTE 31 DE MARZO DEL 2021

TIPO	TRIMESTRE 1	%
SECRETARIA DE EDUCACION	80	42%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	31	16%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	20	10%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	15	8%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	14	7%
SECRETARIA DE PLANEACION	9	5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	3%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	3	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	2%
DESPACHO DEL ALCALDE	2	1%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	2	1%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	1%
SECRETARIA GENERAL	2	1%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1	1%
FISCALIZACION	1	1%
SECRETARIA DE SALUD	1	1%
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2021	192	100%



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 TRIMESTRE 2021

En esta parte del informe se detallan las dependencias que han presentado comunicaciones vencidas durante el primer trimestre del 2021, de acuerdo a lo anterior se infiere que la dependencia con el mayor numero de solicitudes vencidas es la Secretaria de Educacion con 80 a su cargo y la dependencia con menor numero fue la Secretaría de Salud con 1 a su cargo.

PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO

Comportamiento atención al ciudadano por los diferentes canales:

A continuación se evidencia el reporte del comportamiento de atención al ciudadano durante el primer trimestre del 2021: La oficina recibió y gestionó un total de 2.150 solicitudes atendidas a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual).

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	2.150	100%

Canales de Atención Virtuales:

- Correo Electrónico: atencionalciudadano@palmira.gov.co

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención virtual correo electrónico atencionalciudadano@palmira.gov.co: Durante el primer trimestre del 2021 la oficina recibió y gestionó un total de 769 solicitudes de los ciudadanos lo cual equivale al 100% del total de solicitudes atendidas a través de este canal.

CORREO ELECTRONICO CON RADICACIÓN		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	769	100%

- Chat en línea

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención virtual chat en línea: Durante el primer trimestre del 2021 la oficina recibió y gestionó un total de 383 solicitudes de los ciudadanos.

CHAT EN LINEA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	383	100%



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 TRIMESTRE 2021

- **Correo Electrónico con respuesta:**

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención virtual correo electrónico con respuesta: Durante el primer trimestre del 2021 la oficina recibió y gestionó un total de 682 solicitudes de los ciudadanos.

CORREO ELECTRONICO CON RESPUESTA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	682	100%

Canales de Atención Presenciales:

Buzón de Sugerencias

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención presencial buzón de sugerencias: Durante el primer trimestre del 2021 la dependencia recibió y gestionó un total de 0 solicitudes de los ciudadanos.

Atención personalizada

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención presencial atención personalizada: Durante el primer trimestre del 2021 la dependencia recibió y gestionó un total de 309 solicitudes de los ciudadanos.

ATENCIÓN PERSONALIZADA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	309	100%

Canales de Atención Telefónicos:

- **Línea 195**

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención telefónico línea 195: Durante el primer trimestre del 2021 la dependencia recibió y gestionó un total de 7 solicitudes de los ciudadanos.

LINEA 195		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	7	100%



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 TRIMESTRE 2021

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Alcaldía recibe un total 13.256 comunicaciones.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 63%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 192 solicitudes vencidas.
- La dependencia con el mayor numero de solicitudes vencidas es la Secretaria de Educacion con 80 a su cargo y la dependencia con menor numero fue la Secretaría de Salud, con 1 a su cargo.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 83%.
- El comportamiento de atención al ciudadano durante el primer trimestre del 2021: La oficina recibió y gestionó un total de 2.150 solicitudes atendidas a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual).
- 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.

Informe preparado por:

Juan Sebastián Becerra Bohórquez
Profesional contratista
Secretaria de Participación Comunitaria
jsbb2393@gmail.com