



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**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2020**

El presente informe de Análisis a las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre del 2020, constituye al segundo semestre 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 Peticiónes, 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**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2020**

DEPENDENCIA	TRIM.3	TRIM.4	ACUMULADO
SECRETARIA DE EDUCACION	2.000	2.347	4.347
SECRETARIA DE HACIENDA	1.692	2.047	3.739
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.502	1.544	3.046
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.341	1.308	2.649
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1.004	955	1.959
SECRETARIA DE PLANEACION	1.300	1.685	2.985
SECRETARIA DE SALUD	610	648	1.258
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	504	594	1.098
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	270	308	578
SECRETARIA JURIDICA	317	142	459
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	198	236	434
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	217	164	381
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	92	105	197
FISCALIZACION	115	148	263
LIQUIDACION O DETERMINACION	61	166	227
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	89	67	156
DESPACHO DEL ALCALDE	46	66	112
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	62	100	162
SECRETARIA GENERAL	90	105	195
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	76	61	137
SECRETARIA DE CULTURA	42	62	104
OFICINA DE CONTROL INTERNO	13	42	55
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	35	46	81
DIRECCIÓN DE TlyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	17	23	40
DIRECCION DE COMUNICACIONES	10	23	33
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	29	39
IMDER PALMIRA	5	17	22
DISCUSION	2	3	5
IMDESEPAL	1	1	2
CONCEJO MUNICIPAL	-	3	3
<b>TOTAL ALCALDÍA</b>	<b>11.721</b>	<b>13.045</b>	<b>24.766</b>

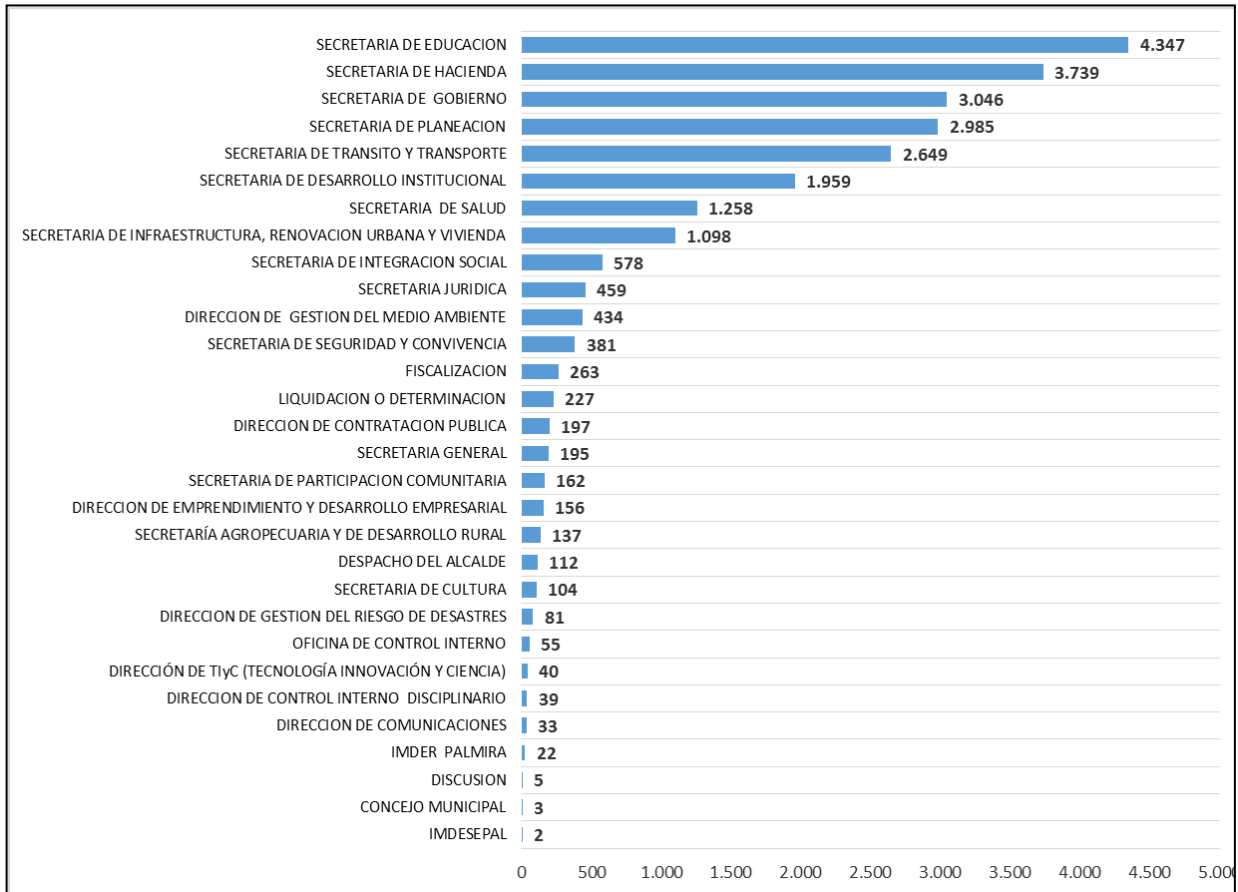


Alcaldía Municipal  
de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

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

**INFORME DE ANÁLISIS A LAS PQRSFD**  
**SEGUNDO 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.



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**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2020**

TIPO	TOTAL	%
PETICIÓN	12.360	50%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	9.453	38%
TUTELA	1.203	5%
PETICIÓN FISCALÍA	530	2%
QUEJA	415	2%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	265	1%
PETICIÓN PERSONERÍA	219	1%
PETICIÓN PROCURADURÍA	164	1%
RECLAMO	73	0%
SUGERENCIAS	39	0%
FELICITACIÓN	30	0%
TRÁMITES Y SERVICIOS	14	0%
RECURSO DE APELACIÓN	1	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA</b>	<b>24.766</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre 2020 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 24.766 comunicaciones, con un total de 12.360 petición general, 9.453 Correspondencia recibida y 1.203 Tutelas, a través de los diferentes canales de atención para el ciudadano, 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	220	258	106	11.598	178	12.360
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	253	128	30	9.010	32	9.453
TUTELA	26	4	-	1.172	1	1.203
PETICIÓN FISCALÍA	1	27	1	497	4	530
QUEJA	1	13	4	388	9	415
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	-	1	-	262	2	265
PETICIÓN PERSONERÍA	-	1	-	218	-	219
PETICIÓN PROCURADURIA	-	1	-	160	3	164
RECLAMO	3	-	1	65	4	73
SUGERENCIAS	-	1	-	38	-	39
FELICITACIÓN	-	-	-	29	1	30
TRÁMITES Y SERVICIOS	-	-	-	13	1	14
RECURSO DE APELACION	-	-	-	1	-	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	504	434	142	23.451	235	24.766
	2%	2%	1%	95%	1%	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**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2020**

**NUMERO DE PQRSF VENCIDAS DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>TRIM.3</b>	<b>TRIM.4</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
SECRETARIA DE EDUCACION	6	95	101
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	20	51	71
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	-	15	15
SECRETARIA DE GOBIERNO	-	11	11
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	-	10	10
DESPACHO DEL ALCALDE	2	3	5
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	-	4	4
SECRETARIA DE SALUD	-	3	3
SECRETARIA GENERAL	-	3	3
SECRETARIA JURIDICA	-	3	3
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	-	2	2
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	1	1	2
SECRETARIA DE PLANEACION	-	2	2
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	-	2	2
DIRECCIÓN DE TlyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	-	1	1
<b>TOTAL ALCALDÍA</b>	<b>29</b>	<b>206</b>	<b>235</b>

En esta parte del informe se detallan las dependencias que han presentado comunicaciones vencidas durante el segundo semestre del 2020, de acuerdo a lo anterior se infiere que la dependencia con el mayor numero de solicitudes vencidas es la Secretaría de Educacion con 101 a su cargo y la dependencia con menor numero fue la Dirección de TlyC (Tecnología, Innovación y Ciencia) con 1 a su cargo.



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**  
**SEGUNDO SEMESTRE 2020**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- La Alcaldía recibe un total 24.766 comunicaciones en el segundo semestre.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 50%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 235 solicitudes vencidas.
- La dependencia con el mayor numero de solicitudes vencidas es la Secretaria de Educacion con 101 a su cargo y la dependencia con menor numero fue la Direccion de TlyC (Tecnología, Innovación y Ciencia) con 1 a su cargo.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 95%.
- 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 5 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](mailto:jsbb2393@gmail.com)

Revisado por:

**MARITZA ISAZA GÓMEZ**

Secretaria de Participación Comunitaria