



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

INFORME

Palmira, 5 / julio / 2021

1. OBJETIVOS

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

2. ANALISIS A LAS PQRSFD I SEMESTRE 2021

2.1 Desarrollo del Informe

El presente informe de Análisis a las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero, al 30 de junio del 2021, 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.

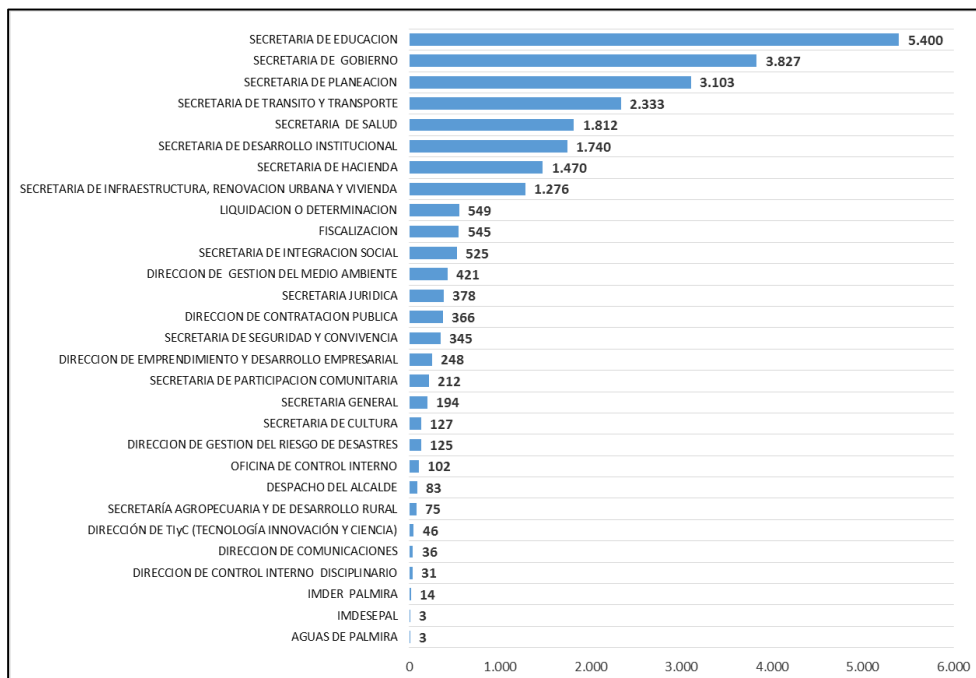
La Secretaria de Participación Comunitaria como encargada del procedimiento de Atención al Ciudadano está comprometida a realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades radicadas por los ciudadanos en los diferentes canales de comunicación.

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 | 2.722 | 2.678 | 5.400 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1.697 | 2.130 | 3.827 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1.673 | 1.430 | 3.103 |
| SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 1.385 | 948 | 2.333 |
| SECRETARIA DE SALUD | 728 | 1.084 | 1.812 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | 1.012 | 728 | 1.740 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 815 | 655 | 1.470 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA | 664 | 612 | 1.276 |
| LIQUIDACION O DETERMINACION | 293 | 256 | 549 |
| FISCALIZACION | 325 | 220 | 545 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 267 | 258 | 525 |
| DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 210 | 211 | 421 |
| SECRETARIA JURIDICA | 192 | 186 | 378 |
| DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA | 226 | 140 | 366 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 162 | 183 | 345 |
| DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL | 140 | 108 | 248 |
| SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA | 116 | 96 | 212 |
| SECRETARIA GENERAL | 106 | 88 | 194 |
| SECRETARIA DE CULTURA | 59 | 68 | 127 |
| DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 61 | 64 | 125 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 49 | 53 | 102 |
| DESPACHO DEL ALCALDE | 31 | 52 | 83 |
| SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL | 37 | 38 | 75 |
| DIRECCIÓN DE TIYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA) | 32 | 14 | 46 |
| DIRECCION DE COMUNICACIONES | 25 | 11 | 36 |
| DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 17 | 14 | 31 |
| IMDER PALMIRA | 12 | 2 | 14 |
| AGUAS DE PALMIRA | 2 | 1 | 3 |
| IMDESEPAL | 1 | 2 | 3 |
| TOTAL ALCALDÍA I SEMESTRE | 13.059 | 12.330 | 25.389 |
| | 51% | 49% | 100% |

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.

| SOLICITUDES RECIBIDAS | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|-------------|
| TIPO | TRIM.1 | TRIM.2 | TOTAL | % |
| PETICIÓN | 8.266 | 6.529 | 14.795 | 58% |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 3.414 | 4.211 | 7.625 | 30% |
| TUTELA | 475 | 744 | 1.219 | 5% |
| PETICIÓN FISCALÍA | 303 | 262 | 565 | 2% |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 162 | 181 | 343 | 1% |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 151 | 129 | 280 | 1% |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | 105 | 137 | 242 | 1% |
| QUEJA | 133 | 108 | 241 | 1% |
| RECLAMO | 22 | 5 | 27 | 0% |
| FELICITACIÓN | 12 | 12 | 24 | 0% |
| SUGERENCIAS | 1 | 8 | 9 | 0% |
| CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA | 5 | 2 | 7 | 0% |
| PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR | 6 | - | 6 | 0% |
| ASIGNACION DE NOMENCLATURA | 1 | 1 | 2 | 0% |
| DETERMINANTES URBANISTICAS | 2 | - | 2 | 0% |
| CONCEPTO USO DEL SUELO | - | 1 | 1 | 0% |
| RECURSO DE APELACION | 1 | - | 1 | 0% |
| TOTAL ALCALDÍA I SEMESTRE | 13.059 | 12.330 | 25.389 | 100% |

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio 2021 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 25.389 PQRSF, un total de 7.625 Correspondencia recibida (informativas) y 1.219 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 | 1.060 | 276 | 83 | 13.186 | 190 | 14.795 |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 579 | 113 | 30 | 6.903 | - | 7.625 |
| TUTELA | 39 | 6 | 2 | 1.170 | 2 | 1.219 |
| PETICIÓN FISCALÍA | 13 | 3 | 2 | 547 | - | 565 |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 9 | 3 | 3 | 325 | 3 | 343 |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 13 | 3 | 4 | 259 | 1 | 280 |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | 2 | 1 | 2 | 237 | - | 242 |
| QUEJA | 26 | - | 1 | 208 | 6 | 241 |
| RECLAMO | 2 | - | - | 24 | 1 | 27 |
| FELICITACIÓN | 2 | - | - | 22 | - | 24 |
| SUGERENCIAS | - | - | - | 9 | - | 9 |
| CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA | - | - | - | 7 | - | 7 |
| PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA | - | - | - | 6 | - | 6 |
| ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA | - | - | - | 2 | - | 2 |
| DETERMINANTES URBANISTICAS | - | - | - | 2 | - | 2 |
| CONCEPTO USO DEL SUELO | - | - | - | 1 | - | 1 |
| RECURSO DE APELACION | - | - | - | 1 | - | 1 |
| TOTAL ALCALDÍA I SEMESTRE | 1.745 | 405 | 127 | 22.909 | 203 | 25.389 |
| | 7% | 2% | 1% | 90% | 1% | 100% |

NUMERO DE PQRSF VENCIDAS CORTE 30 DE JUNIO DEL 2021

| DEPENDENCIA | TRIMESTRE 1 | TRIMESTRE 2 | TOTAL | % |
|---|-------------|-------------|-------|------|
| SECRETARIA DE EDUCACION | 10 | 78 | 88 | 43% |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA | 12 | 44 | 56 | 28% |
| SECRETARIA DE SALUD | 2 | 13 | 15 | 7% |
| DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | - | 14 | 14 | 7% |
| DESPACHO DEL ALCALDE | - | 5 | 5 | 2% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | - | 5 | 5 | 2% |
| SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | - | 5 | 5 | 2% |
| DIRECCION DE CONTRATACION PÚBLICA | - | 4 | 4 | 2% |
| SECRETARIA JURIDICA | - | 3 | 3 | 1% |
| DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | - | 2 | 2 | 1% |
| IMDESEPAL | - | 2 | 2 | 1% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | - | 2 | 2 | 1% |
| SECRETARIA GENERAL | 2 | - | 2 | 1% |
| TOTAL ALCALDÍA I SEMESTRE | 26 | 177 | 203 | 100% |
| | 13% | 87% | 100% | |



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 48%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 203 solicitudes vencidas.
- El 70% del total de comunicaciones recibidas (25.389), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 90%.
- 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 4 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Atentamente,

MARITZA ISAZA GOMEZ
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista
Revisó: Edilma Madroño Bastidas – Profesional universitario
Aprobó: Maritza Isaza – Secretaria de Participación Comunitaria