



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, 12 / octubre / 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. ANÁLISIS A LAS PQRSFD AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 septiembre del 2021, 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.

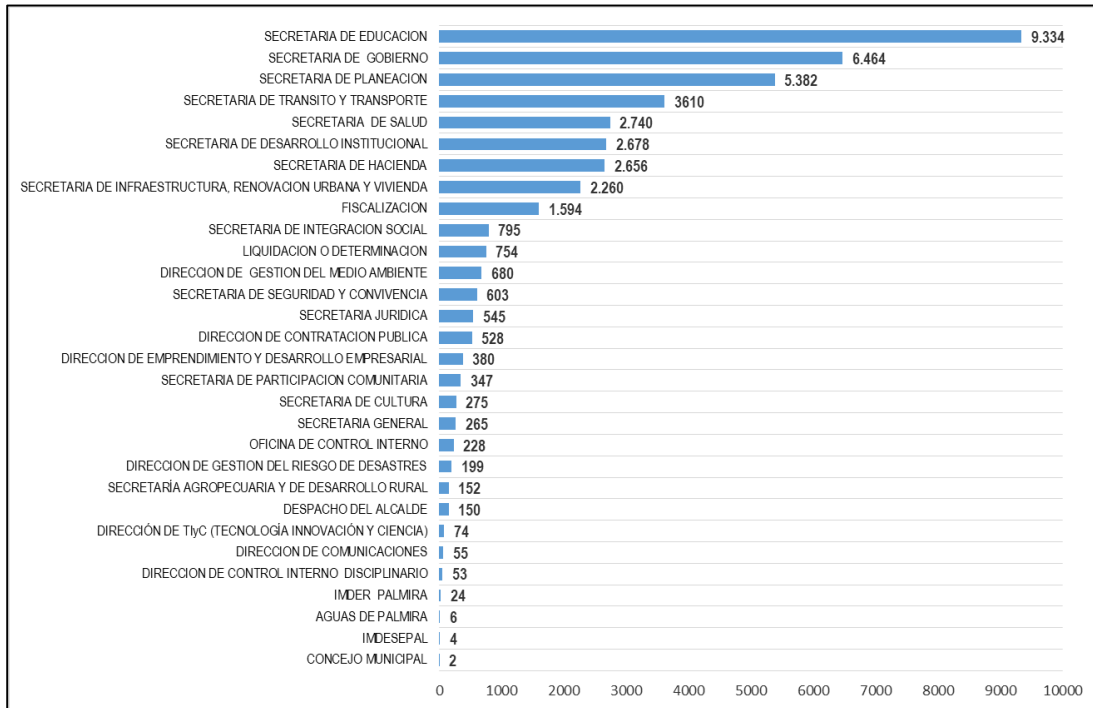
La Secretaria de Participación Comunitaria como encargada del procedimiento de Atención al Ciudadano está comprometida a realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades radicadas por los ciudadanos en los diferentes canales de comunicación.

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	TRIM.3	ACUMULADO
SECRETARIA DE EDUCACION	2.722	2.679	3.933	9.334
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.697	2.130	2.637	6.464
SECRETARIA DE PLANEACION	1.673	1.431	2.278	5.382
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.384	921	1.305	3.610
SECRETARIA DE SALUD	728	1.080	932	2.740
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1.012	683	983	2.678
SECRETARIA DE HACIENDA	815	653	1.188	2.656
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	661	622	977	2.260
FISCALIZACION	354	227	1.013	1.594
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	267	249	279	795
LIQUIDACION O DETERMINACION	292	231	231	754
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	211	210	259	680
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	162	183	258	603
SECRETARIA JURIDICA	192	185	168	545
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	226	140	162	528
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	140	109	131	380
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	116	95	136	347
SECRETARIA DE CULTURA	59	67	149	275
SECRETARIA GENERAL	106	89	70	265
OFICINA DE CONTROL INTERNO	49	56	123	228
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	61	60	78	199
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	37	38	77	152
DESPACHO DEL ALCALDE	31	53	66	150
DIRECCION DE T+Y+I (TECNOLOGIA INNOVACION Y CIENCIA)	32	14	28	74
DIRECCION DE COMUNICACIONES	25	11	19	55
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	18	14	21	53
IMDER PALMIRA	12	3	9	24
AGUAS DE PALMIRA	2	1	3	6
IMDESEPAL	1	2	1	4
CONCEJO MUNICIPAL	-	-	2	2
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE	15.344	8.169	11.721	48.279
	32%	17%	24%	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	TRIM. 3	TOTAL	%
PETICIÓN	8.282	6.444	9.328	24.054	56%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	3.424	4.205	6.478	14.107	33%
TUTELA	475	742	628	1.845	4%
PETICIÓN FISCALÍA	303	261	295	859	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	162	181	244	587	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	151	131	249	531	1%
PETICIÓN PROCURADURÍA	105	137	128	370	1%
QUEJA	133	106	129	368	1%
FELICITACIÓN	12	12	19	43	0%
RECLAMO	22	5	8	35	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	5	2	8	15	0%
SUGERENCIAS	1	8	2	11	0%
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	6	-	-	6	0%
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	1	1	-	2	0%
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	2	-	-	2	0%
CONCEPTO USO DEL SUELO	-	1	-	1	0%
RECURSO DE APELACION	1	-	-	1	0%
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE	13.085	12.236	17.516	42.837	100%

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de septiembre 2021 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 42.837 solicitudes, 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	1.154	568	251	21.945	136	24.054
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	1.277	266	62	12.440	62	14.107
TUTELA	60	6	2	1.767	10	1.845
PETICIÓN FISCALÍA	23	6	4	824	2	859
PETICIÓN PERSONERÍA	24	10	2	544	7	587
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	18	6	3	499	5	531
PETICIÓN PROCURADURÍA	13	1	-	356	-	370
QUEJA	21	3	10	332	2	368
FELICITACIÓN	3	-	-	40	-	43
RECLAMO	2	-	1	32	-	35
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	1	-	-	14	-	15
SUGERENCIAS	1	-	-	10	-	11
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	-	-	-	6	-	6
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	-	-	-	2	-	2
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	-	-	-	2	-	2
CONCEPTO USO DEL SUELO	-	-	-	1	-	1
RECURSO DE APELACION	-	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE	2.597	866	335	38.815	224	42.837
	6%	2%	1%	91%	1%	100%

Número de PQRSDf vencidas corte 30 de septiembre del 2021

DEPENDENCIA	TOTAL GENERAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	53	33%
SECRETARIA DE SALUD	34	21%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA,	33	20%
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	22	14%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	5	3%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE	4	2%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	2%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	1	1%
DIRECCION DE COMUNICACIONES	1	1%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y	1	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE	162	100%

3. CONCLUSIONES

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 56%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 162 solicitudes vencidas.
- El 67% del total de comunicaciones recibidas (42.837), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 91%.



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

4. RECOMENDACIONES

- 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 45 de los 121 trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

Informe preparado por:

Juan Sebastián Becerra Bohórquez
Contratista
Secretaría de Participación Comunitaria
jsbb2393@gmail.com

Atentamente,

MARITZA ISAZA GOMEZ
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista
Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista
Aprobó: Maritza Isaza – Secretaria de Participación Comunitaria

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP
Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533
www.palmira.gov.co
Teléfono: 2709505 - 2709671

Página 6 de 6



SC-CER415753