



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

TRD – 2022-240.6.1.4

Palmira, 12 / enero / 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 31 DE DICIEMBRE 2021

2.1 Desarrollo del Informe

El presente informe de Análisis a las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias) de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero, al 31 de diciembre 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.

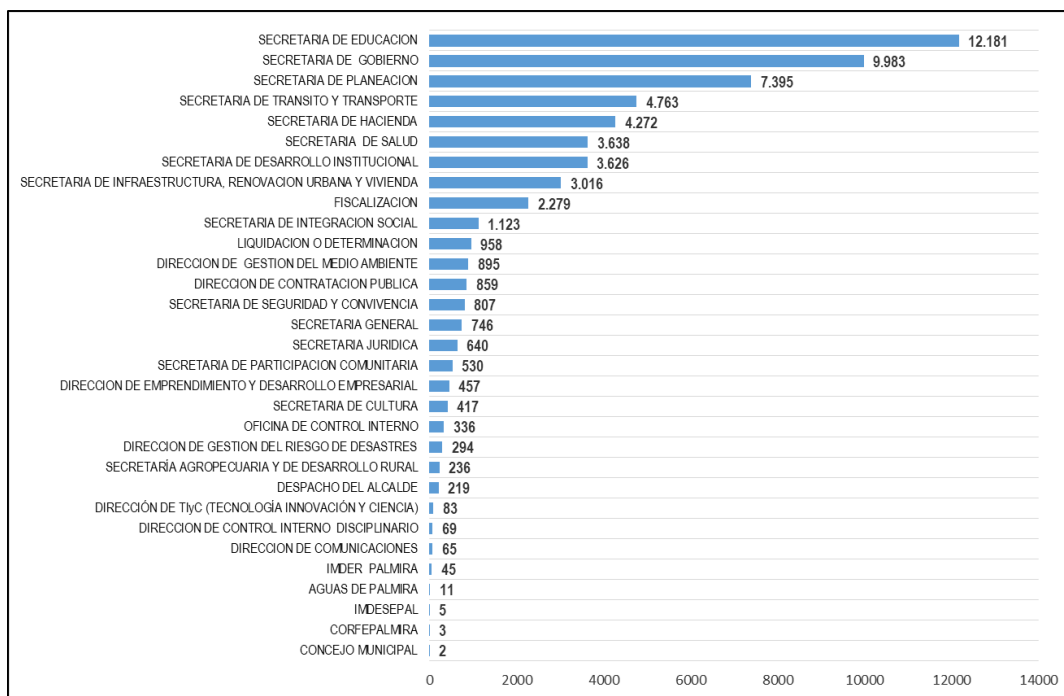
La Secretaria de Participación Comunitaria como encargada del procedimiento de Atención al Ciudadano está comprometida a realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias radicadas por los ciudadanos en los diferentes canales de 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 | TRIM.4 | ACUMULADO |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| SECRETARIA DE EDUCACION | 2.724 | 2.680 | 3.895 | 2.882 | 12.181 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1.697 | 2.130 | 2.638 | 3.518 | 9.983 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1.673 | 1.431 | 2.275 | 2.016 | 7.395 |
| SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 1.384 | 921 | 1.263 | 1.195 | 4.763 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 815 | 653 | 1.172 | 1.632 | 4.272 |
| SECRETARIA DE SALUD | 727 | 1.078 | 920 | 913 | 3.638 |
| SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | 1.012 | 683 | 942 | 989 | 3.626 |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA | 661 | 622 | 977 | 756 | 3.016 |
| FISCALIZACION | 354 | 227 | 1.007 | 691 | 2.279 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 268 | 249 | 273 | 333 | 1.123 |
| LIQUIDACION O DETERMINACION | 292 | 231 | 233 | 202 | 958 |
| DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 211 | 210 | 260 | 214 | 895 |
| DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA | 226 | 140 | 164 | 329 | 859 |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 162 | 183 | 262 | 200 | 807 |
| SECRETARIA GENERAL | 105 | 89 | 65 | 487 | 746 |
| SECRETARIA JURIDICA | 192 | 185 | 169 | 94 | 640 |
| SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA | 116 | 95 | 133 | 186 | 530 |
| DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIA | 140 | 109 | 132 | 76 | 457 |
| SECRETARIA DE CULTURA | 59 | 67 | 147 | 144 | 417 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 49 | 56 | 119 | 112 | 336 |
| DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES | 61 | 60 | 74 | 99 | 294 |
| SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL | 37 | 38 | 75 | 86 | 236 |
| DESPACHO DEL ALCALDE | 31 | 52 | 61 | 75 | 219 |
| DIRECCION DE TiyC (TECNOLOGIA INNOVACION Y CIENCIA) | 32 | 14 | 28 | 9 | 83 |
| DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 18 | 14 | 21 | 16 | 69 |
| DIRECCION DE COMUNICACIONES | 25 | 11 | 19 | 10 | 65 |
| IMDER PALMIRA | 12 | 3 | 9 | 21 | 45 |
| AGUAS DE PALMIRA | 2 | 1 | 3 | 5 | 11 |
| IMDESEPAL | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| CORFEPALMIRA | - | - | - | 3 | 3 |
| CONCEJO MUNICIPAL | - | - | 2 | - | 2 |
| TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE | 13.086 | 12.234 | 17.339 | 17.294 | 59.953 |
| | 22% | 20% | 29% | 29% | 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 | TRIM.4 | TOTAL | % |
| PETICIÓN | 8.282 | 6.442 | 9.200 | 9.693 | 33.617 | 56% |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 3.425 | 4.205 | 6.437 | 5.890 | 19.957 | 33% |
| TUTELA | 475 | 742 | 629 | 583 | 2.429 | 4% |
| PETICIÓN FISCALÍA | 303 | 261 | 297 | 406 | 1.267 | 2% |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 162 | 181 | 235 | 135 | 713 | 1% |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 151 | 131 | 248 | 112 | 642 | 1% |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | 105 | 137 | 128 | 246 | 616 | 1% |
| QUEJA | 133 | 106 | 129 | 160 | 528 | 1% |
| FELICITACIÓN | 12 | 12 | 19 | 28 | 71 | 0% |
| RECLAMO | 22 | 5 | 7 | 18 | 52 | 0% |
| CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA | 5 | 2 | 8 | 8 | 23 | 0% |
| SUGERENCIAS | 1 | 8 | 2 | 7 | 18 | 0% |
| PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA | 6 | - | - | - | 6 | 0% |
| DETERMINANTES URBANÍSTICAS | 2 | - | - | 2 | 4 | 0% |
| DENUNCIA | - | - | - | 4 | 4 | 0% |
| ASIGNACION DE NOMENCLATURA | 1 | 1 | - | - | 2 | 0% |
| CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD | - | - | - | 2 | 2 | 0% |
| CONCEPTO USO DEL SUELO | - | 1 | - | - | 1 | 0% |
| RECURSO DE APELACION | 1 | - | - | - | 1 | 0% |
| TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE | 13.086 | 12.234 | 17.339 | 17.294 | 59.953 | 100% |

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2021 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 59.953 solicitudes, a través de la ventanilla única ubicada en el CAMP, y su estado trimestral a la fecha de elaboración del actual informe es el siguiente:

Estado de comunicaciones I Trimestre de 2021

| TIPO | GESTIONADO POR USUARIO | TERMINADO | VENCIDO | TOTAL GENERAL |
|---|---------------------------|-----------|---------|------------------|
| PETICIÓN | 122 | 8.158 | 2 | 8.282 |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 45 | 3.380 | - | 3.425 |
| TUTELA | 3 | 472 | - | 475 |
| PETICIÓN FISCALÍA | 1 | 302 | - | 303 |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 1 | 161 | - | 162 |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 2 | 149 | - | 151 |
| QUEJA | 1 | 132 | - | 133 |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | 1 | 104 | - | 105 |
| RECLAMO | - | 22 | - | 22 |
| FELICITACIÓN | - | 12 | - | 12 |
| PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR | - | 6 | - | 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 | 176 | 12.908 | 2 | 13.086 |
| | 1% | 99% | 0% | 100% |

V1= Número de solicitudes gestionadas I trimestre = 12.908

V2=Total solicitudes recibidas I trimestre = 13.086

$$V1/V2*100 = 99\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención está cumpliendo con el 99% de eficiencia en el I trimestre de 2021.

Estado de comunicaciones II Trimestre de 2021

| TIPO | GESTIONADO POR USUARIO | TERMINADO | VENCIDO | TOTAL GENERAL |
|---|------------------------|-----------|---------|---------------|
| PETICIÓN | 145 | 6.288 | 9 | 6.442 |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 101 | 4.104 | - | 4.205 |
| TUTELA | 3 | 739 | - | 742 |
| PETICIÓN FISCALÍA | 2 | 259 | - | 261 |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 7 | 174 | - | 181 |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | - | 137 | - | 137 |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 1 | 130 | - | 131 |
| QUEJA | - | 106 | - | 106 |
| FELICITACIÓN | - | 12 | - | 12 |
| SUGERENCIAS | - | 8 | - | 8 |
| RECLAMO | - | 5 | - | 5 |
| CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA | - | 2 | - | 2 |
| ASIGNACION DE NOMENCLATURA | - | 1 | - | 1 |
| CONCEPTO USO DEL SUELO | - | 1 | - | 1 |
| TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2021 | 259 | 11.966 | 9 | 12.234 |
| | 2% | 98% | 0% | 100% |

V1= Número de solicitudes gestionadas II trimestre = 11.966

V2=Total solicitudes recibidas II trimestre = 12.234

$$V1/V2*100 = 98\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención está cumpliendo con el 98% de eficiencia en el II trimestre de 2021.

Estado de comunicaciones III Trimestre de 2021

| TIPO | GESTIONADO POR USUARIO | TERMINADO | VENCIDO | TOTAL GENERAL |
|--|------------------------|-----------|---------|---------------|
| PETICIÓN | 251 | 8.926 | 23 | 9.200 |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 135 | 6.302 | - | 6.437 |
| TUTELA | 1 | 628 | - | 629 |
| PETICIÓN FISCALÍA | 2 | 294 | 1 | 297 |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 3 | 244 | 1 | 248 |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 2 | 231 | 2 | 235 |
| QUEJA | - | 129 | - | 129 |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | - | 128 | - | 128 |
| FELICITACIÓN | - | 19 | - | 19 |
| CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA | - | 8 | - | 8 |
| RECLAMO | - | 7 | - | 7 |
| SUGERENCIAS | - | 2 | - | 2 |
| TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE 2021 | 394 | 16.918 | 27 | 17.339 |
| | 2% | 98% | 0% | 100% |

V1= Número de solicitudes gestionadas III trimestre = 16.918

V2=Total solicitudes recibidas III trimestre = 17.339

$$V1/V2*100 = 98\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención está cumpliendo con el 98% de eficiencia en el III trimestre de 2021.

Estado de comunicaciones IV Trimestre de 2021

| TIPO | ACTIVO | GESTIONADO POR USUARIO | POR VENCER | TERMINADO | VENCIDO | TOTAL GENERAL |
|---|--------------|------------------------|------------|---------------|------------|---------------|
| PETICIÓN | 555 | 511 | 224 | 8.203 | 200 | 9.693 |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 612 | 195 | 62 | 5.021 | - | 5.890 |
| TUTELA | 18 | 8 | 2 | 538 | 17 | 583 |
| PETICIÓN FISCALÍA | 19 | 2 | 3 | 382 | - | 406 |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | 9 | 3 | - | 234 | - | 246 |
| QUEJA | 4 | 3 | 7 | 138 | 8 | 160 |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 1 | 1 | 4 | 125 | 4 | 135 |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 3 | 1 | 3 | 104 | 1 | 112 |
| FELICITACIÓN | - | - | - | 28 | - | 28 |
| RECLAMO | 2 | 3 | - | 12 | 1 | 18 |
| CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA | - | - | - | 8 | - | 8 |
| SUGERENCIAS | - | - | - | 7 | - | 7 |
| DENUNCIA | 4 | - | - | - | - | 4 |
| DETERMINANTES URBANÍSTICAS | - | - | - | 2 | - | 2 |
| CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD | - | - | - | 2 | - | 2 |
| TOTAL ALCALDÍA IV TRIMESTRE 2021 | 1.227 | 727 | 305 | 14.804 | 231 | 17.294 |
| | 7% | 4% | 2% | 86% | 1% | 100% |

V1= Número de solicitudes gestionadas IV trimestre = 14.804

V2=Total solicitudes recibidas IV trimestre = 17.294

$$V1/V2 * 100 = 86\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención está cumpliendo con el 86% de eficiencia en el IV trimestre de 2021, cabe resaltar el 13% de comunicaciones se encuentran activas, gestionadas por el usuario y próximas a vencer.

Estado de comunicaciones consolidado 2021

| TIPO | ACTIVO | GESTIONADO POR USUARIO | POR VENCER | TERMINADO | VENCIDO | TOTAL GENERAL |
|--|--------|------------------------|------------|-----------|---------|---------------|
| PETICIÓN | 555 | 1.029 | 224 | 31.575 | 234 | 33.617 |
| CORRESPONDENCIA RECIBIDA | 612 | 476 | 62 | 18.807 | - | 19.957 |
| TUTELA | 18 | 15 | 2 | 2.377 | 17 | 2.429 |
| PETICIÓN FISCALÍA | 19 | 7 | 3 | 1.237 | 1 | 1.267 |
| PETICIÓN PERSONERÍA | 1 | 11 | 4 | 691 | 6 | 713 |
| PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL | 3 | 7 | 3 | 627 | 2 | 642 |
| PETICIÓN PROCURADURÍA | 9 | 4 | - | 603 | - | 616 |
| QUEJA | 4 | 4 | 7 | 505 | 8 | 528 |
| FELICITACIÓN | - | - | - | 71 | - | 71 |
| RECLAMO | 2 | 3 | - | 46 | 1 | 52 |
| CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA | - | - | - | 23 | - | 23 |
| SUGERENCIAS | - | - | - | 18 | - | 18 |
| PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR | - | - | - | 6 | - | 6 |
| DETERMINANTES URBANÍSTICAS | - | - | - | 4 | - | 4 |
| DENUNCIA | 4 | - | - | - | - | 4 |
| ASIGNACION DE NOMENCLATURA | - | - | - | 2 | - | 2 |
| CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD | - | - | - | 2 | - | 2 |
| CONCEPTO USO DEL SUELO | - | - | - | 1 | - | 1 |
| RECURSO DE APELACION | - | - | - | 1 | - | 1 |
| TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2021 | 1.227 | 1.556 | 305 | 56.596 | 269 | 59.953 |
| | 2% | 3% | 1% | 94% | 0% | 100% |

V1= Total Número de solicitudes gestionadas 2021 = 56.596

V2=Total solicitudes recibidas 2021 = 59.953

$$V1/V2 * 100 = 94\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención está cumpliendo con el 94% de eficiencia en el 2021.

Número de PQRSFD vencidas corte 31 de diciembre del 2021

| SOLICITUDES VENCIDAS | | |
|---|------------|-------------|
| DEPENDENCIA | TOTAL | % |
| SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION | 77 | 29% |
| SECRETARIA DE SALUD | 44 | 16% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 36 | 13% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 31 | 12% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL | 22 | 8% |
| SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE | 18 | 7% |
| DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA | 11 | 4% |
| DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE | 9 | 3% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 4 | 1% |
| DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE | 3 | 1% |
| SECRETARIA GENERAL | 3 | 1% |
| SECRETARIA DE CULTURA | 2 | 1% |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA | 2 | 1% |
| CORFEPALMIRA | 2 | 1% |
| DIRECCION DE COMUNICACIONES | 1 | 0% |
| FISCALIZACION | 1 | 0% |
| IMDER PALMIRA | 1 | 0% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | 0% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 0% |
| TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE | 269 | 100% |

En esta parte del informe se detallan las Dependencias que han presentado comunicaciones vencidas durante 2021, de acuerdo a lo anterior se infiere que la Dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaria de Infraestructura, renovación urbana y vivienda con 77 a su cargo y las Dependencias con menor numero fueron: Dirección de comunicaciones, fiscalización, oficina de control interno y Secretaria de Planeación con 1 a su cargo.

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 269 solicitudes vencidas.
- El 67% del total de comunicaciones recibidas (39.996), corresponden a solicitudes externas.



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

- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 94%.

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 6 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

