



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 – 2022-240.6.1.16

Palmira, 8 / abril / 2022

1. OBJETIVO GENERAL

- Presentar de manera consolidada el comportamiento de las comunicaciones recibidas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que los ciudadanos manifiestan a través de los diferentes canales de atención de la administración.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el comportamiento del proceso de respuesta a las PQRSFD.
- Formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, basados en el estudio de la información.
- Aportar al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en la Alcaldía de Palmira

3. DESARROLLO DEL INFORME

ANÁLISIS A LAS PQRSFD AL 31 DE MARZO 2022

El presente informe de Análisis a las PQRSFD corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo del 2022, teniendo en cuenta los datos arrojados por el Módulo de Gestión Documental SIIF WEB y lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado trámite en la Administración Municipal.

La Secretaria de Participación Comunitaria como encargada del procedimiento de tiene como obligación realizar el seguimiento a la oportunidad de las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias radicadas por los ciudadanos en los diferentes canales de atención.

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.

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



SC-CER415753



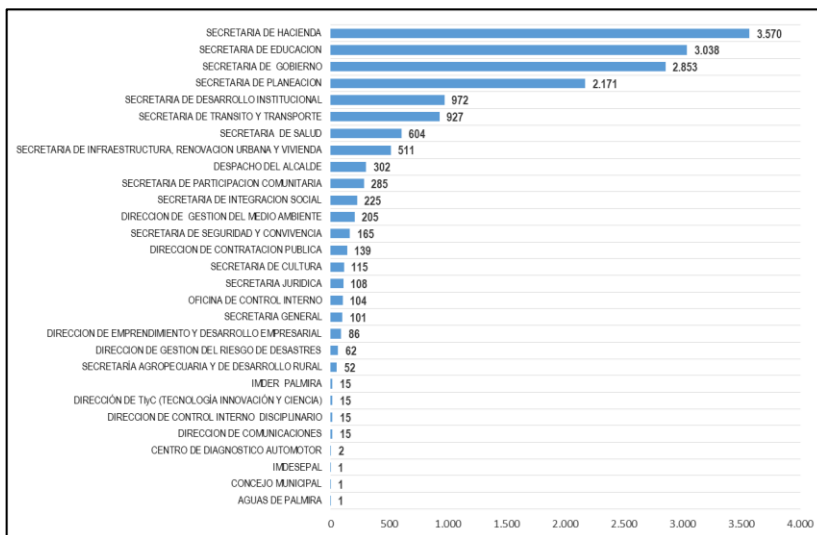
Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TRIMESTRE 1
SECRETARIA DE HACIENDA	554	794	2.222	3.570
SECRETARIA DE EDUCACION	785	996	1.257	3.038
SECRETARIA DE GOBIERNO	744	996	1.113	2.853
SECRETARIA DE PLANEACION	619	777	775	2.171
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	218	344	410	972
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	231	356	340	927
SECRETARIA DE SALUD	160	177	267	604
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	140	161	210	511
DESPACHO DEL ALCALDE	212	40	50	302
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	78	96	111	285
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	55	86	84	225
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	55	61	89	205
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	38	43	84	165
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	59	28	52	139
SECRETARIA DE CULTURA	31	38	46	115
SECRETARIA JURIDICA	30	35	43	108
OFICINA DE CONTROL INTERNO	37	45	22	104
SECRETARIA GENERAL	33	45	23	101
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	33	34	19	86
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	12	25	25	62
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	9	12	31	52
DIRECCION DE COMUNICACIONES	7	3	5	15
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	7	3	15
DIRECCION DE TIYC (TECNOLOGIA INNOVACION Y CIENCIA)	7	4	4	15
IMDER PALMIRA	2	8	5	15
CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR	2	-	-	2
AGUAS DE PALMIRA	-	1	-	1
CONCEJO MUNICIPAL	-	1	-	1
IMDESEPAL	-	-	1	1
TOTAL ALCALDIA AL 31 DE MARZO 2022	4.156	5.213	7.291	16.660

Comunicaciones recibidas por Dependencia



Comunicaciones recibidas según tipificación

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas según la tipificación, en verde se destacan los porcentajes más significativos, con el fin de mostrar los datos con mayor relevancia.

SOLICITUDES RECIBIDAS					
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TRIMESTRE 1	%
PETICIÓN	2.524	3.329	4.740	10.593	64%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	1.325	1.501	2.037	4.863	29%
PETICIÓN FISCALÍA	102	103	143	348	2%
TUTELA	73	89	161	323	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	28	46	83	157	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	33	60	31	124	1%
QUEJA	27	26	42	95	1%
PETICIÓN PROCURADURÍA	18	31	26	75	0,5%
DENUNCIA	13	7	4	24	0,1%
RECLAMO	5	6	12	23	0,1%
FELICITACIÓN	4	8	5	17	0,1%
SUGERENCIAS	3	5	3	11	0,1%
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	1	1	3	5	0,03%
DETERMINANTES URBANISTICAS	-	1	1	2	0,01%
TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO	4.156	5.213	7.291	16.660	100%

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo 2022 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 16.660 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 2022

TIPO	ACTIVO	GESTIONADO POR USUARIO	POR VENCER	TERMINADO	VENCIDO	TOTAL GENERAL
PETICIÓN	1.915	1.525	120	6.931	102	10.593
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	825	597	43	3.398	-	4.863
PETICIÓN FISCALÍA	35	38	5	270	-	348
TUTELA	48	35	-	238	2	323
PETICIÓN PERSONERÍA	16	27	4	106	4	157
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	9	2	-	112	1	124
QUEJA	22	19	2	51	1	95
PETICIÓN PROCURADURÍA	6	5	-	63	1	75
DENUNCIA	2	2	-	20	-	24
RECLAMO	10	2	-	10	1	23
FELICITACIÓN	2	2	-	13	-	17
SUGERENCIAS	-	4	-	7	-	11
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	-	1	-	4	-	5
DETERMINANTES URBANISTICAS	1	-	-	1	-	2
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022	2.891	2.259	174	11.224	112	16.660
	17%	14%	1%	67%	1%	100%

V1= Número de solicitudes gestionadas I trimestre = 13.483

V2=Total solicitudes recibidas I trimestre = 16.660

$$V1/V2*100 = 81\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención está cumpliendo con el **81% de eficiencia** en el I trimestre de 2022.

Número de PQRSFD vencidas corte 31 de marzo del 2022

En la siguiente tabla se detallan las Dependencias que han presentado comunicaciones vencidas durante el I trimestre del 2022, 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 28 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor numero fueron: Oficina de Control Interno, Secretaría de Seguridad y Convivencia, y Secretaría General con 1 solicitud vencida a su cargo.

SOLICITUDES VENCIDAS		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	28	25%
SECRETARIA DE HACIENDA	24	21%
SECRETARIA DE EDUCACION	18	16%
SECRETARIA DE SALUD	10	9%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	7%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	5%
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	4	4%
SECRETARIA JURIDICA	4	4%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3	3%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	1%
SECRETARIA GENERAL	1	1%
TOTAL ALCADÍA I TRIMESTRE 2022	112	100%

ANÁLISIS SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO: Comportamiento general de la atención al ciudadano

En la siguiente tabla se detalla el comportamiento general de la atención en el primer trimestre del año 2022, evidenciando que durante este periodo se realizaron **2.373 atenciones** a través de los diferentes canales:

Mes	Correo Electrónico con Radicación	Atención Personalizada	Línea 195	Chat en línea	Correo Electronico con Respuesta	Total General
ENERO	172	34	-	5	275	486
FEBRERO	174	203	-	4	398	779
MARZO	184	109	-	14	801	1.108
TOTAL ATENCIONES I TRIMESTRE	530	346	0	23	1.474	2.373

Atención Personalizada - Oficina de Atención al Ciudadano:

ATENCIÓN PERSONALIZADA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	346	100%

Los funcionarios encargados de la atención presencial recibieron y gestionaron **346 requerimientos** de la ciudadanía. Es importante mencionar que desde noviembre del año 2021, la Oficina de Atención al Ciudadano fue prestada a la Secretaría de Integración Social durante el proceso de construcción del CIAC Centro Integral de Atención al Ciudadano, razón por la cual los 3 funcionarios de la dependencia se encuentran atendiendo a los ciudadanos en la plazoleta del CAMP y a las afueras de la oficina.

Buzón de Sugerencias

Durante el primer trimestre del 2022 la dependencia no recibió ningún requerimiento por este canal presencial.

Correo Electrónico: atencionalciudadano@palmira.gov.co

Durante el primer trimestre del 2022 se radicaron 530 solicitudes de los ciudadanos lo cual equivale al 100% del total de solicitudes atendidas a través de este canal.

CORREO ELECTRÓNICO CON RADICACIÓN		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	530	100%

Chat en línea

Durante el primer trimestre del 2022 la oficina recibió y gestionó un total de 23 solicitudes de los ciudadanos.

CHAT EN LINEA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	23	100%

Correo Electrónico con respuesta

Durante el primer trimestre del 2022 la oficina respondió un total de 1.474 solicitudes de los ciudadanos.



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

CORREO ELECTRONICO CON RESPUESTA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	1.474	100%

Línea 195

Durante el primer trimestre del 2022 la dependencia no recibió ningún requerimiento por este canal telefónico ya que a lo corrido del año el operador de telefonía de la administración no ha sido definido.

4. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibió un total 16.660 comunicaciones en el primer trimestre del año 2022
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 64%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 112 solicitudes vencidas al 31 de marzo del 2022.
- La dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda con 28 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron la Oficina de Control Interno, Secretaría de Seguridad y Convivencia, y Secretaría General con 1 solicitud vencida a su cargo.
- El 71% del total de requerimientos recibidos (11.797), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los usuarios es del 81%.
- El comportamiento general de la atención en el primer trimestre del año 2022, evidencia que durante este periodo se realizaron 2.373 atenciones a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.



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

5. 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 2 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

