



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 – 2022-240.6.1.27

Palmira, 1 / julio / 2022

## 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 JUNIO 2022

### 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 30 de junio del 2022, 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

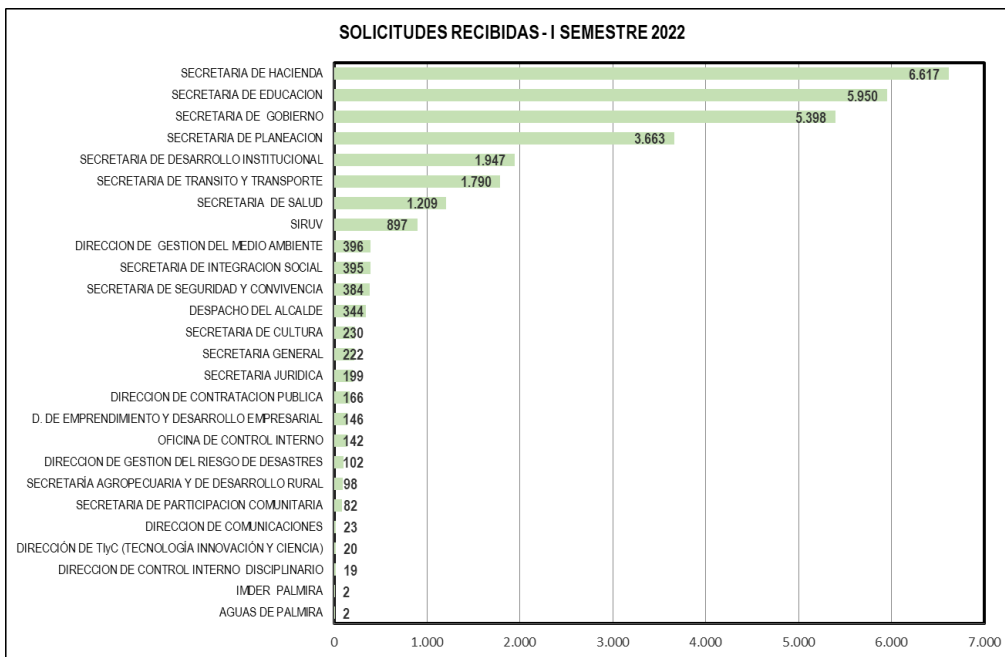
En esta primera parte del informe se detalla la cantidad de comunicaciones recibidas en la entidad y direccionadas a cada dependencia.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE HACIENDA	523	781	2.144	1.413	1.067	689	6.617
SECRETARIA DE EDUCACION	771	974	1.237	881	1.175	912	5.950
SECRETARIA DE GOBIERNO	638	937	1.040	829	1.118	836	5.398
SECRETARIA DE PLANEACION	574	763	743	475	614	494	3.663
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	208	337	404	263	417	318	1.947
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	211	336	326	287	325	305	1.790
SECRETARIA DE SALUD	137	153	234	188	253	244	1.209
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	116	144	175	123	183	156	897
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	42	53	82	61	83	75	396
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	47	72	71	57	91	57	395
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	37	43	103	83	70	48	384
DESPACHO DEL ALCALDE	212	40	46	12	16	18	344
SECRETARIA DE CULTURA	27	34	42	40	46	41	230
SECRETARIA GENERAL	-	78	49	41	27	27	222
SECRETARIA JURIDICA	29	34	43	32	41	20	199
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	50	16	45	18	19	18	166
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	31	28	17	24	25	21	146
OFICINA DE CONTROL INTERNO	34	41	21	9	27	10	142
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	8	19	17	20	22	16	102
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	7	9	28	19	22	13	98
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	-	7	11	13	22	29	82
DIRECCION DE COMUNICACIONES	7	2	5	3	3	3	23
DIRECCION DE TIYC (TECNOLOGIA INNOVACION Y CIENCIA)	4	3	2	3	6	2	20
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	3	2	1	5	3	19
AGUAS DE PALMIRA	-	1	-	1	-	-	2
IMDER PALMIRA	2	-	-	-	-	-	2
<b>TOTAL ALCALDIA AL 30 DE JUNIO 2022</b>	<b>3.720</b>	<b>4.908</b>	<b>6.887</b>	<b>4.896</b>	<b>5.677</b>	<b>4.355</b>	<b>30.443</b>



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

**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	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TOTAL	%
PETICIÓN	9.914	8.973	18.887	62%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	4.600	4.858	9.458	31%
TUTELA	291	367	658	2%
PETICIÓN FISCALÍA	330	275	605	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	110	142	252	1%
QUEJA	82	94	176	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	74	68	142	0%
PETICIÓN PROCURADURÍA	43	33	76	0%
DENUNCIA	22	46	68	0%
RECLAMO	18	42	60	0%
FELICITACIÓN	14	18	32	0%
SUGERENCIAS	11	4	15	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	4	5	9	0%
DETERMINANTES URBANISTICAS	2	1	3	0%
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	-	1	1	0%
CERTIFICACION DE GRADO DE RIESGO	-	1	1	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO</b>	<b>15.515</b>	<b>14.928</b>	<b>30.443</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio 2022 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 30.443 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	GESTIONADO POR USUARIO	TERMINADO	VENCIDO	TOTAL GENERAL
PETICIÓN	989	8.901	24	9.914
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	905	3.695	-	4.600
PETICIÓN FISCALÍA	53	277	-	330
TUTELA	58	233	-	291
PETICIÓN PERSONERÍA	26	83	1	110
QUEJA	12	70	-	82
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	3	71	-	74
PETICIÓN PROCURADURÍA	6	37	-	43
DENUNCIA	1	21	-	22
RECLAMO		18	-	18
FELICITACIÓN	1	13	-	14
SUGERENCIAS	4	7	-	11
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	1	3	-	4
DETERMINANTES URBANÍSTICAS		2	-	2
<b>TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022</b>	2.059	13.431	25	15.515
	13%	87%	0%	100%

**V1=** Número de solicitudes gestionadas I trimestre = 13.431

**V2=**Total solicitudes recibidas I trimestre = 15.515

$$V1/V2*100 = 86,6\%$$

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

**Estado de comunicaciones II Trimestre de 2022**

TIPO	ACTIVO	GESTIONADO POR USUARIO	POR VENCER	TERMINADO	VENCIDO	TOTAL GENERAL
PETICIÓN	1.145	562	125	6.985	156	8.973
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	797	475	47	3.539	-	4.858
TUTELA	15	9	1	339	3	367
PETICIÓN FISCALÍA	31	38	-	204	2	275
PETICIÓN PERSONERÍA	5	13	1	122	1	142
QUEJA	15	7	2	66	4	94
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	6	5	-	56	1	68
DENUNCIA	8	3	-	34	1	46
RECLAMO	9	3	-	29	1	42
PETICIÓN PROCURADURÍA	5	6	2	18	2	33
FELICITACIÓN	2	-	-	15	1	18
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	-	4	-	1	-	5
SUGERENCIAS	-	-	-	4	-	4
DETERMINANTES URBANISTICAS	-	-	-	1	-	1
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	-	-	-	1	-	1
CERTIFICACION DE GRADO DE RIESGO	-	-	-	1	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2022</b>	2.038	1.125	178	11.415	172	14.928
	14%	8%	1%	76%	1%	100%

**V1=** Número de solicitudes gestionadas II trimestre = 11.415

**V2=**Total solicitudes recibidas II trimestre = 14.928

$$V1/V2 * 100 = 76,5\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención no está cumpliendo con el 81% de eficiencia en el II trimestre de 2022, ya que posee un 14% de solicitudes ACTIVAS.

## Número de PQRSFD vencidas corte 30 de junio del 2022

SOLICITUDES VENCIDAS		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	95	48%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	21	11%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	17	9%
SECRETARIA DE SALUD	15	8%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	12	6%
SECRETARIA DE HACIENDA	9	5%
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	4	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	2%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	4	2%
SECRETARIA JURIDICA	4	2%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	3	2%
SECRETARIA GENERAL	3	2%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	2	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	1%
<b>TOTAL ALCADÍA AL 30 DE JUNIO 2022</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

En esta parte del informe se detallan las Dependencias que han presentado comunicaciones vencidas al 30 de Junio del 2022, de acuerdo a lo anterior se infiere que la Dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaria de Educación Municipal con 95 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron: Oficina de control interno, Secretaría de Seguridad y Convivencia, y la Secretaría de Gobierno Interno con 1 solicitud vencida a su cargo.

## ANÁLISIS SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

### Comportamiento atención al ciudadano por los diferentes canales:

A continuación se evidencia el reporte seguimiento de la oficina de atención al ciudadano durante el primer semestre del 2022: La oficina recibió y gestionó un total de 4.723 requerimientos atendidos a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual).

Mes	Correo Electrónico con Radicación	Atención Personalizada	Línea 195	Chat en línea	Correo Electrónico con Respuesta	Total General
ENERO	172	34	-	5	275	486
FEBRERO	174	203	-	4	398	779
MARZO	184	109	-	14	801	1.108
ABRIL	175	42	-	4	829	1.050
MAYO	243	189	-	10	287	729
JUNIO	174	96	-	16	285	571
<b>TOTAL ATENCIONES AL II TRIMESTRE</b>	1.122	673	0	53	2.875	4.723

### Canales de Atención Virtuales

**Correo Electrónico:** [atencionalciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionalciudadano@palmira.gov.co)

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención virtual correo electrónico [atencionalciudadano@palmira.gov.co](mailto:atencionalciudadano@palmira.gov.co): Durante el segundo trimestre del 2022 la oficina recibió y gestionó un total de 592 solicitudes de los ciudadanos lo cual equivale al 53% del total de solicitudes atendidas a través de este canal.

<b>CORREO ELECTRÓNICO CON RADICACIÓN</b>		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	530	47%
II	592	53%
<b>TOTAL 2022</b>	1.122	100%

### **Chat en línea**

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención virtual chat en línea: Durante el segundo trimestre del 2022 la oficina recibió y gestionó un total de 30 solicitudes de los ciudadanos.

<b>CHAT EN LINEA</b>		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	23	43%
II	30	57%
<b>TOTAL 2022</b>	53	100%



### **Correo Electrónico con respuesta**

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención virtual correo electrónico con respuesta: Durante el segundo trimestre del 2022 la oficina respondió un total de 1.401 solicitudes de los ciudadanos.

<b>CORREO ELECTRONICO CON RESPUESTA</b>		
<b>TRIMESTRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
I	1.474	51%
II	1.401	49%
<b>TOTAL 2022</b>	<b>2.875</b>	<b>100%</b>

### **Canales de Atención Presenciales**

#### **Buzón de Sugerencias**

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención presencial buzón de sugerencias: Durante el segundo trimestre del 2022 la dependencia no recibió ningún requerimiento por este canal presencial.

#### **Atención personalizada**

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención presencial atención personalizada: Durante el segundo trimestre del 2022 la dependencia atendió un total de 309 solicitudes de los ciudadanos.

<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>		
<b>TRIMESTRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
I	346	51%
II	327	49%
<b>TOTAL 2022</b>	<b>673</b>	<b>100%</b>



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

### Canal de Atención Telefónico

#### Línea 195

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención telefónico línea 195: Durante el segundo trimestre del 2022 la dependencia no recibió ningún requerimiento por este canal telefónico.

### 3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 30.443 comunicaciones durante el 1 semestre del 2022.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 62%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para las peticiones direccionadas a la entidad, presentando un total de 197 solicitudes vencidas.
- La dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaria de Educación Municipal con 95 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron: Oficina de control interno, Secretaría de Seguridad y Convivencia, y la Secretaria de Gobierno con 1 solicitud vencida a su cargo.
- El 69% del total de requerimientos recibidos (20.985), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos es del 76,5%.
- Durante el segundo trimestre del 2022 los funcionarios encargados de brindar la atención al ciudadano de la Dependencia a través de los diferentes canales recibieron y gestionaron un total de 2.373 requerimientos.



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 4 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](mailto: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](http://www.palmira.gov.co)  
Teléfono: 2709505 - 2709671

