



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 – 2022-240.6.19.13

Palmira, 7 / Octubre / 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 SEPTIEMBRE 2022

2.1 Desarrollo del Informe

El presente informe de Análisis a las PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) de la Alcaldía de Palmira, corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de septiembre 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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones 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.



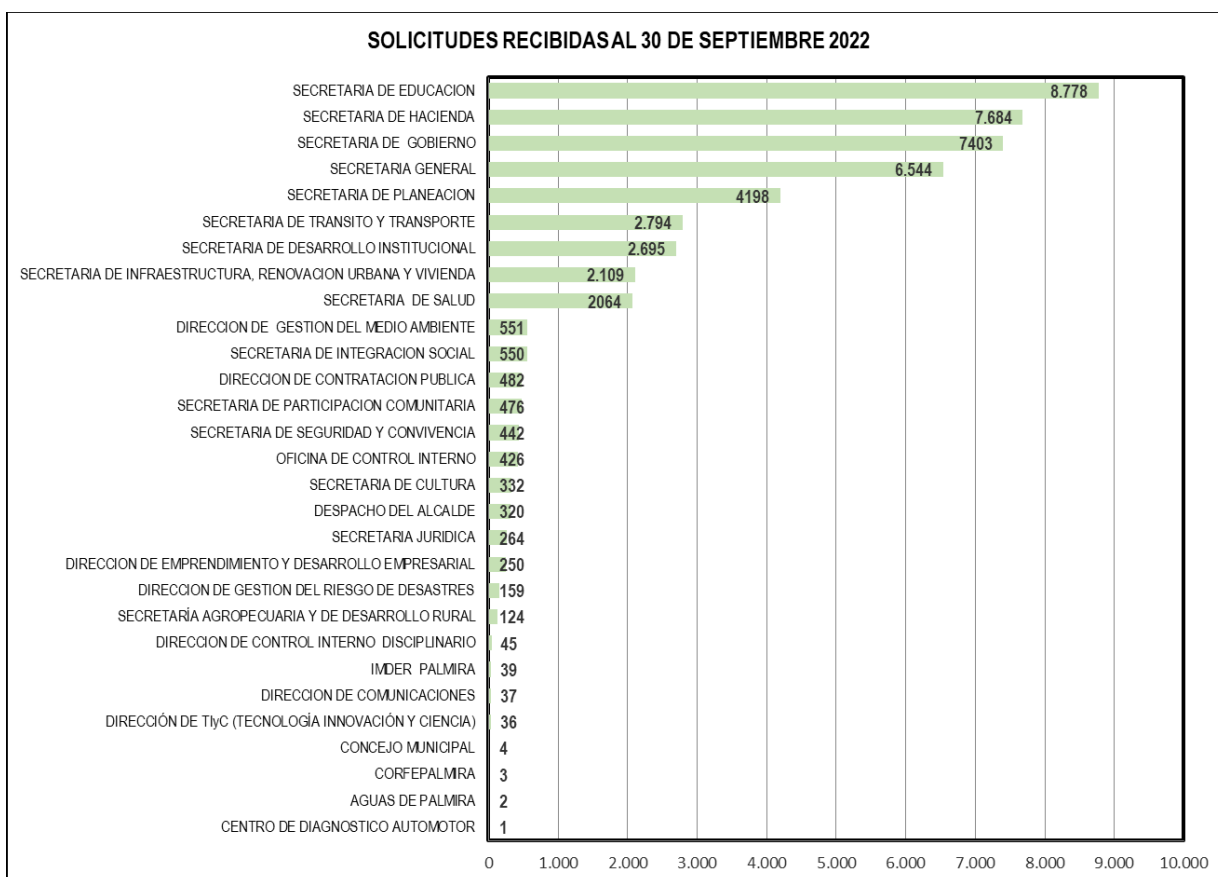
Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

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

INFORME

DEPENDENCIA	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE EDUCACION	2.946	2.931	2.901	8.778
SECRETARIA DE HACIENDA	2.233	2.858	2.593	7.684
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.753	2.667	2.983	7.403
SECRETARIA GENERAL	5.195	1.264	85	6.544
SECRETARIA DE PLANEACION	1.070	1.485	1.643	4.198
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	564	932	1.298	2.794
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	631	922	1.142	2.695
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	299	432	1.378	2.109
SECRETARIA DE SALUD	467	702	895	2.064
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	109	198	244	551
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	137	206	207	550
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	63	131	288	482
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	188	184	104	476
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	104	139	199	442
OFICINA DE CONTROL INTERNO	129	129	168	426
SECRETARIA DE CULTURA	59	114	159	332
DESPACHO DEL ALCALDE	208	56	56	320
SECRETARIA JURIDICA	84	97	83	264
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	69	68	113	250
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	39	63	57	159
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	34	51	39	124
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10	8	27	45
IMDER PALMIRA	10	14	15	39
DIRECCION DE COMUNICACIONES	10	9	18	37
DIRECCIÓN DE TIyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	9	13	14	36
CONCEJO MUNICIPAL	1	1	2	4
CORFEPALMIRA	-	-	3	3
AGUAS DE PALMIRA	1	-	1	2
CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR	1	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE 2022	16.423	15.674	16.715	48.812

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.

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de septiembre 2022 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 48.812 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:

SOLICITUDES RECIBIDAS					
TIPO	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TOTAL	%
PETICIÓN	10.518	9.525	9.974	30.017	61%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	4.842	5.014	5.127	14.983	31%
TUTELA	315	383	566	1.264	3%
PETICIÓN FISCALÍA	339	280	478	1.097	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	114	147	158	419	1%
QUEJA	90	100	131	321	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	80	68	73	221	0%
PETICIÓN PROCURADURÍA	45	35	68	148	0%
DENUNCIA	24	47	71	142	0%
RECLAMO	22	43	38	103	0%
FELICITACIÓN	16	19	14	49	0%
SUGERENCIAS	11	5	9	25	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	5	5	6	16	0%
DETERMINANTES URBANISTICAS	2	1	1	4	0%
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	-	1	-	1	0%
CERTIFICACION DE GRADO DE RIESGO	-	1	-	1	0%
CONCEPTO USO DEL SUELO	-	-	1	1	0%
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE	16.423	15.674	16.715	48.812	100%

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 URBANISTICA	1	3	-	4
DETERMINANTES URBANISTICAS		2	-	2
TOTAL ALCALDÍA I TRIMESTRE 2022	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 URBANÍSTICA	-	4	-	1	-	5
SUGERENCIAS	-	-	-	4	-	4
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	-	-	-	1	-	1
ASIGNACION DE NOMENCLATURA	-	-	-	1	-	1
CERTIFICACION DE GRADO DE RIESGO	-	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA II TRIMESTRE 2022	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.

Estado de comunicaciones III Trimestre de 2022

TIPO	ACTIVO	GESTIONADO POR USUARIO	POR VENCER	TERMINADO	VENCIDO	TOTAL GENERAL
PETICIÓN	860	185	314	8.222	393	9.974
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	617	72	42	4.396	-	5.127
TUTELA	49	4	1	508	4	566
PETICIÓN FISCALÍA	22	8	1	446	1	478
PETICIÓN PERSONERÍA	6	6	6	136	4	158
QUEJA	13	2	3	112	1	131
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	4	2	1	66	-	73
DENUNCIA	5	-	6	60	-	71
PETICIÓN PROCURADURÍA	5	4	-	58	1	68
RECLAMO	5	2	-	30	1	38
FELICITACIÓN	1	-	-	13	-	14
SUGERENCIAS	-	-	-	9	-	9
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	-	-	-	6	-	6
DETERMINANTES URBANISTICAS	-	-	-	1	-	1
CONCEPTO USO DEL SUELO	-	-	-	1	-	1
TOTAL ALCALDÍA III TRIMESTRE	1.587	285	374	14.064	405	16.715
	9%	2%	2%	84%	2%	100%

V1= Número de solicitudes gestionadas III trimestre = 14.064

V2=Total solicitudes recibidas III trimestre = 16.715

$$V1/V2*100 = 84,1\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención está cumpliendo con el 84,1% de eficiencia en el III trimestre de 2022.

Número de PQRSFD vencidas corte 30 de septiembre del 2022

SOLITUDAS VENCIDAS		
DEPENDENCIA	Total	%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	330	81%
SECRETARIA DE EDUCACION	43	11%
SECRETARIA DE SALUD	9	2%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	5	1%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	2	0%
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	2	0%
CORFEPALMIRA	2	0%
AGUAS DE PALMIRA	1	0%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	0%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0%
CONCEJO MUNICIPAL	1	0%
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE SEPTIEMBRE 2022	405	100%

En esta parte del informe se detallan las Dependencias que han presentado comunicaciones vencidas al 30 de Septiembre 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 330 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron: Secretaría de Seguridad y Convivencia, y la Secretaría de Hacienda 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 año 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
TOTAL ATENCIONES AL II TRIMESTRE	1.122	673	0	53	2.875	4.723

Canales de Atención Virtuales

Correo Electrónico: atencionalciudadano@palmira.gov.co

A continuación se presenta el reporte generado del canal de atención virtual correo electrónico 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.

CORREO ELECTRÓNICO CON RADICACIÓN		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	530	47%
II	592	53%
TOTAL 2022	1.122	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.

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

Canales de Atención Presenciales

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

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 327 ciudadanos.

ATENCIÓN PERSONALIZADA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	346	51%
II	327	49%
TOTAL 2022	673	100%

3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 48.812 comunicaciones durante los 3 trimestres del 2022.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 61%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para los requerimientos direccionados a la entidad, presentando un total de 405 solicitudes vencidas.
- La dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana Y Viviendal con 330 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron: Secretaría de Seguridad y Convivencia, y la Secretaría de Hacienda con 1 solicitud vencida a su cargo.
- El 69% del total de requerimientos recibidos (33.829), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficacia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos es del 84,1%.



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

- 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.

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.
- Se recomienda reubicar los buzones de sugerencia para hacer más efectivo este canal y ubicarlos solo en los puntos de atención a la ciudadanía.

Informe preparado por:

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

Atentamente,

MARITZA ISAZA GOMEZ
Secretaría de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista

Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista

Aprobó: Maritza Isaza Gómez – 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

