



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 – 2023-240.6.19.1

Palmira, 4 / Enero / 2023

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 2023

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 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.

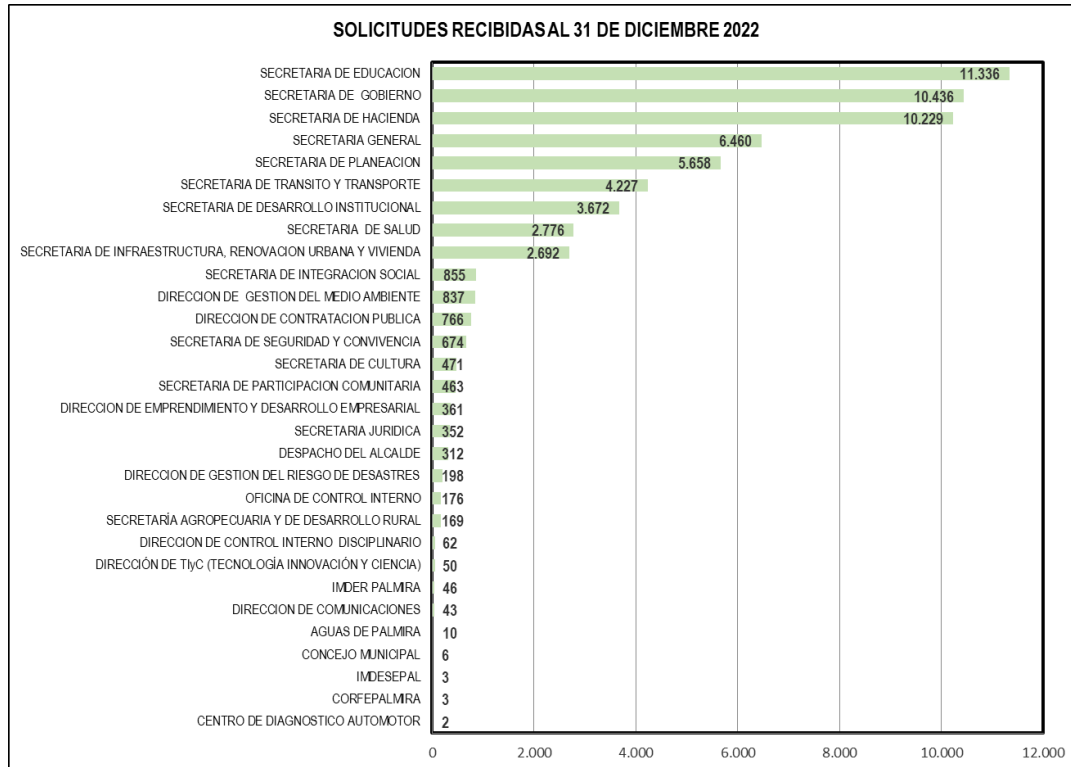
La Secretaria de Participación Comunitaria como encargada del procedimiento de Atención al Ciudadano está comprometida a realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias radicadas por los ciudadanos en los diferentes canales de 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	I TRIM.	II TRIM.	III TRIM.	IV TRIM.	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE EDUCACION	2.938	2.983	2.925	2.490	11.336
SECRETARIA DE GOBIERNO	1.774	2.745	3.071	2.846	10.436
SECRETARIA DE HACIENDA	2.272	2.915	2.647	2.395	10.229
SECRETARIA GENERAL	5.051	1.257	83	69	6.460
SECRETARIA DE PLANEACION	1.150	1.464	1.643	1.401	5.658
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	611	950	1.334	1.332	4.227
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	663	929	1.146	934	3.672
SECRETARIA DE SALUD	467	707	912	690	2.776
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	305	442	1.385	560	2.692
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	136	209	205	305	855
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	109	203	252	273	837
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	71	132	292	271	766
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	115	152	199	208	674
SECRETARIA DE CULTURA	64	121	167	119	471
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	173	107	106	77	463
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	67	69	117	108	361
SECRETARIA JURIDICA	83	75	85	109	352
DESPACHO DEL ALCALDE	206	35	23	48	312
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	31	60	59	48	198
OFICINA DE CONTROL INTERNO	67	25	32	52	176
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	33	52	39	45	169
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	10	29	17	62
DIRECCIÓN DE TlyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	8	10	17	15	50
IMDER PALMIRA	7	12	19	8	46
DIRECCION DE COMUNICACIONES	10	7	19	7	43
AGUAS DE PALMIRA	1	-	1	8	10
CONCEJO MUNICIPAL	1	1	2	2	6
CORFEPALMIRA	-	-	3	-	3
IMDESEPAL	-	1	1	1	3
CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR	2	-	-	-	2
TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2022	16.421	15.673	16.813	14.438	63.345

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	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAL	%
PETICIÓN	10.517	9.525	10.033	8.187	38.262	60%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	4.842	5.014	5.158	4.791	19.805	31%
TUTELA	313	383	566	476	1.738	3%
PETICIÓN FISCALÍA	339	280	480	392	1.491	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	114	147	158	206	625	1%
QUEJA	91	98	134	116	439	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	80	68	74	67	289	0%
DENUNCIA	24	48	71	68	211	0%
PETICIÓN PROCURADURÍA	45	35	69	44	193	0%
RECLAMO	22	43	38	47	150	0%
FELICITACIÓN	16	19	15	23	73	0%
SUGERENCIAS	11	5	9	11	36	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	5	5	6	4	20	0%
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	2	1	1	2	6	0%
CONCEPTO USO DEL SUELO	-	-	1	2	3	0%
ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA	-	1	-	1	2	0%
CERTIFICACION DE GRADO DE RIESGO	-	1	-	-	1	0%
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD	-	-	-	1	1	0%
TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2022	16.421	15.673	16.813	14.438	63.345	100%

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre 2022 en la Alcaldía de Palmira se recibieron un total de 63.345 solicitudes, a través de la ventanilla única ubicada en el CAMP, y su estado consolidado a la fecha de elaboración del actual informe es el siguiente:

Estado de comunicaciones consolidado al 31 de Diciembre de 2022

ESTADO DE COMUNICACIONES					
TIPO	GESTIÓN DENTRO DE TÉRMINOS		ACTIVAS	POR VENCER	TOTAL GENERAL
	SI	No			
PETICIÓN	32.797	4.460	809	196	38.262
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	19.805	-	-	-	19.805
TUTELA	1.627	96	14	1	1.738
PETICIÓN FISCALÍA	1.336	126	25	4	1.491
PETICIÓN PERSONERÍA	485	129	10	1	625
QUEJA	353	67	13	6	439
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	262	24	3	-	289
DENUNCIA	175	31	5	-	211
PETICIÓN PROCURADURÍA	157	34	1	1	193
RECLAMO	105	36	8	1	150
FELICITACIÓN	67	4	2	-	73
SUGERENCIAS	33	3	-	-	36
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	18	2	-	-	20
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	5	1	-	-	6
CONCEPTO USO DEL SUELO	3	0	-	-	3
ASIGNACIÓN DE NOMENCLATURA	2	0	-	-	2
CERTIFICACION DE GRADO DE RIESGO	1	0	-	-	1
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD	1	0	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2022	57.232	5.013	890	210	63.345

V1= Número de solicitudes gestionadas dentro de términos de ley 2022 = 57.232

V2=Total solicitudes recibidas 2022 = 63.345

$$V1/V2*100 = 90,3\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración cumplió la meta, donde obtuvo un 90,3% de eficiencia durante el año 2022.

Número de PQRSFD vencidas corte 31 de diciembre del 2022

SOLICITUDES VENCIDAS 2022		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	92	36%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	83	32%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16	6%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	12	5%
SECRETARIA DE SALUD	10	4%
SECRETARIA DE HACIENDA	10	4%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	9	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	5	2%
SECRETARIA GENERAL	3	1%
AGUAS DE PALMIRA	2	1%
CONCEJO MUNICIPAL	2	1%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	2	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1%
SECRETARIA JURIDICA	2	1%
DESPACHO DEL ALCALDE	1	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0%
TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2022	258	100%

En esta parte del informe se detallan las Dependencias que han presentado comunicaciones vencidas al 31 de Diciembre del 2022, de acuerdo a lo anterior se infiere que la Dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaría de Educación, Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana Y Vivienda con 175 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron: Despacho Alcalde y la Secretaría de Gobierno 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 al Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC junto con la oficina de atención al ciudadano atendió, recibió y gestionó un total de 49.460 requerimientos atendidos a través de los diferentes canales (presencial, telefónico, virtual).

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - CIAC		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	12.916	26%
II	13.665	28%
III	10.242	21%
IV	12.637	26%
TOTAL 2022	49.460	100%

Canales de Atención Virtuales

Correo Electrónico: atencionalciudadano@palmira.gov.co – ventanillaunica@palmira.gov.co

Durante el 2022 se recibieron y gestionaron un total de 34.220 solicitudes de los ciudadanos. El primer trimestre del año fue el periodo de tiempo en el que más se recepcionaron solicitudes con 9.290 comunicaciones, lo cual equivale al 27% del total de solicitudes atendidas a través de este canal.

CORREO ELECTRÓNICO CON RADICACIÓN		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	9.290	27%
II	9.000	26%
III	7.139	21%
IV	8.791	26%
TOTAL 2022	34.220	100%

Radicación en Línea

Durante el 2022 se recibieron y gestionaron un total de 938 solicitudes de los ciudadanos. El segundo trimestre, fue el periodo de tiempo en el que más se recepcionaron solicitudes con 336 comunicaciones correspondientes lo cual equivale al 33% del total de solicitudes atendidas a través de este canal.

FORMULARIO PÁGINA WEB		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	68	7%
II	336	36%
III	247	26%
IV	287	31%
TOTAL 2022	938	100%

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES:

Buzón de Sugerencias

Durante el 2022 la administración recibió y gestionó un total de 35 solicitudes de los ciudadanos por este canal de atención. El tipo de solicitud más recurrente fue la tipología QUEJA, con 15 solicitudes lo cual equivale al 43% del total de solicitudes atendidas a través de este canal.

CONSOLIDADO BUZÓN DE SUGERENCIAS 2022							
DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	TOTAL
Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	0	0	0	0	8	0	8
Dirección de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Contratación Pública	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Gestión del Medio Ambiente	1	0	0	0	0	0	1
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Gobierno	3	4	0	2	0	1	10
Secretaría Jurídica	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda	1	3	1	1	1	0	7
Secretaría de Seguridad y Convivencia	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Planeación	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Desarrollo Institucional	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Educación	2	2	0	0	5	0	9
Secretaría de Salud	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Agropecuaria y Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Tránsito y Transporte	0	4	0	1	0	1	6
Secretaría de Participación Comunitaria	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaría de Integración Social	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE DICIEMBRE 2022	7	15	1	4	6	2	35
	20%	43%	3%	11%	17%	6%	100%

Oficina de Atención al Ciudadano – Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

Durante lo corrido del 2022 la Administración realizó un total de 14.302 atenciones personalizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano y el CIAC. De abril a junio, fue el periodo de tiempo en el que más se realizaron interacciones con el ciudadano, con 4.329 atenciones personalizadas que equivalen al 30% del total de atenciones a través de este canal.

ATENCIÓN PERSONALIZADA		
TRIMESTRE	TOTAL	%
I	3.558	25%
II	4.329	30%
III	2.856	20%
IV	3.559	25%
TOTAL 2022	14.302	100%

3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 63.345 comunicaciones durante todo el año 2022.
- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 60%.
- Se evidencia la atención con tiempos vencidos para los requerimientos direccionados a la entidad, presentando un total de 258 solicitudes vencidas.
- La dependencia con el mayor número de solicitudes vencidas es la Secretaría de Educación y la Secretaria de Infraestructura, Renovación Urbana Y Viviendal con 175 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencias con menor número fueron: Despacho Alcalde y la Secretaría de Gobierno con 1 solicitud vencida a su cargo.
- El 69% del total de requerimientos recibidos (43.540), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el año 2022 fue del 90,3%.



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 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,

CAROLINA VIDAL VÉLEZ
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyecto: Fernando Alfredo Borja Mafla – Auxiliar Administrativo G-1
Revisó: Fernando Alfredo Borja Mafla – Auxiliar Administrativo G-1
Aprobó: Carolina Vidal Vélez– Secretaria de Participación Comunitaria