

TRD – 2023-240.8.1.127

Palmira, 11/Abril /2023

## 1. OBJETIVO

Presentar el seguimiento y análisis del estado de todas las comunicaciones remitidas a la Alcaldía de Palmira en un periodo de tiempo trimestral, donde se formulan las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la atención, logrando aumentar la confianza del ciudadano por los servicios ofertados en la Administración.

## 2. ANÁLISIS A LAS PQRSFD PRIMER TRIMESTRE DEL 2023

### 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 31 de marzo del 2023, de acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención y el módulo de gestión documental SIIF WEB.

**TABLA N° 1. Número de Solicitudes recibidas por dependencia**

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE HACIENDA	970	1.249	1.652	3.871
SECRETARIA DE GOBIERNO	959	1.040	1.139	3.138
SECRETARIA DE EDUCACION	881	913	1.077	2.871
SECRETARIA DE PLANEACION	473	557	678	1.708
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	643	527	432	1.602
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	434	512	644	1.590
SECRETARIA DE SALUD	247	318	415	980
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	489	104	53	646
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	195	170	244	609
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	195	170	244	609
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	96	69	74	239
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	71	69	85	225
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	50	53	57	160
SECRETARIA DE CULTURA	49	29	60	138
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	42	35	61	138
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	43	37	35	115
SECRETARIA JURIDICA	26	35	35	96
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	37	22	30	89
SECRETARIA GENERAL	20	29	34	83
DESPACHO DEL ALCALDE	14	24	25	63
OFICINA DE CONTROL INTERNO	17	20	15	52
SECRETARÍA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	4	15	18	37
DIRECCION DE COMUNICACIONES	15	8	3	26
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	9	7	20
IMDER PALMIRA	6	1	6	13
DIRECCIÓN DE TlYC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	2	7	2	11
AGUAS DE PALMIRA		3	1	4
IMDESEPAL		1	1	2
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2023</b>	<b>5.787</b>	<b>5.856</b>	<b>6.883</b>	<b>18.526</b>

### Comunicaciones recibidas según tipificación

A continuación se relaciona las comunicaciones recibidas en la Alcaldía de Palmira según la tipificación de cada solicitud, su respectivo acumulado, peso porcentual y en color verde los porcentajes más significativos.

**Tabla N°2. Número de solicitudes recibidas por tipo**

SOLICITUDES RECIBIDAS					
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PETICIÓN	3.833	3.540	4.032	11.405	62%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	1.475	1.735	2.221	5.431	29%
TUTELA	188	238	247	673	4%
PETICIÓN FISCALÍA	122	125	112	359	2%
QUEJA	47	53	95	195	1%
PETICIÓN PERSONERÍA	46	69	77	192	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	21	25	33	79	0%
DENUNCIA	14	22	16	52	0%
RECLAMO	8	26	17	51	0%
PETICIÓN PROCURADURÍA	13	16	15	44	0%
FELICITACIÓN	11	6	12	29	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	3	1	5	9	0%
SUGERENCIAS	3	-	1	4	0%
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	-	-	1	0%
DETERMINANTES URBANISTICAS	1	-	-	1	0%
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	-	-	1	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2023</b>	<b>5.787</b>	<b>5.856</b>	<b>6.883</b>	<b>18.526</b>	<b>100%</b>

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo 2023 se recibieron 18.526 solicitudes, a través del Centro Integral de Atención al Ciudadano y los diferentes puntos de atención externos. A continuación se evidencia el estado por cada tipo de comunicación radicada durante el primer trimestre.

**Tabla N°3. Estado de cada tipo de solicitud**

ESTADO DE COMUNICACIONES					
TIPO	GESTIÓN DENTRO DE TERMINOS		ACTIVAS	POR VENCER	TOTAL GENERAL
	SI	NO			
PETICIÓN	8.906	1.070	1.310	119	11.405
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	4.273	0	1.115	43	5.431
TUTELA	591	12	70	-	673
PETICIÓN FISCALÍA	329	10	18	2	359
QUEJA	151	15	28	1	195
PETICIÓN PERSONERÍA	162	20	8	2	192
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	60	9	9	1	79
DENUNCIA	45	3	4	-	52
RECLAMO	32	13	6	-	51
PETICIÓN PROCURADURÍA	32	10	2	-	44
FELICITACIÓN	20	2	7	-	29
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	7	0	-	2	9
SUGERENCIAS	4	0	-	-	4
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	0	-	-	1
DETERMINANTES URBANISTICAS	1	0	-	-	1
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	0	-	-	1
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2023</b>	<b>14.615</b>	<b>1.164</b>	<b>2.577</b>	<b>170</b>	<b>18.526</b>

**V1=** Número de solicitudes gestionadas dentro de términos de ley | Trimestre 2023 = 14.615

**V2=**Total solicitudes recibidas | Trimestre 2023 = 18.526

$$V1/V2*100 = 80\%$$

De acuerdo a lo anterior se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración obtuvo una eficiencia del 80% y una eficacia del 84% durante el 1 trimestre del 2023.

### Número de PQRSFD vencidas corte 31 de marzo del 2023

**Tabla N°4. Número de Solicitudes vencidas por dependencia**

SOLICITUDES VENCIDAS I TRIMESTRE 2023		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	141	53%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	53	20%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	9	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	9	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	8	3%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	8	3%
SECRETARIA JURIDICA	8	3%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	7	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	2%
SECRETARIA DE SALUD	4	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	1%
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	2	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1%
CONCEJO MUNICIPAL	1	0%
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	1	0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	0%
SECRETARIA GENERAL	1	0%
<b>TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2023</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

En esta parte del informe se detallan las Dependencias en orden descendente con solicitudes vencidas al 31 de marzo del 2023, de acuerdo a lo anterior se resaltan de color naranja las dependencias que suman el 80% de vencimiento de la Administración.

### ANÁLISIS SISTEMA DE ORIENTACIÓN AL CIUDADANO: Comportamiento atención al ciudadano por los diferentes canales

#### Canales de Atención Virtual

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

Durante el primer trimestre del 2023 se recibieron y gestionaron un total de **11.486 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.

- **Formulario de Radicación página web Alcaldía:**

<https://palmira.gov.co/servicios/contactenos/>

Durante el primer trimestre del 2023 se recibieron y gestionaron un total de **250 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.

#### Canales de Atención Presencial:

- **Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)**

Durante el primer trimestre del 2023 la Administración realizó un total de **12.923 atenciones** personalizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano y el CIAC.

### 3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibió un total **18.526 comunicaciones** durante el primer trimestre del 2023.

- El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue *petición* general, con un 62%.
- Al cierre del primer trimestre se presentaron un total de **264 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 194 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencia con menor número fue la Secretaría de Gobierno con 1 solicitud vencida a su cargo.
- El 71% del total de requerimientos recibidos (13.095), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el primer trimestre del 2023 fue del 83%.



#### 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.

Atentamente,



**CAROLINA VIDAL VÉLEZ**  
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyectó: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista   
Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista   
Aprobó: Carolina Vidal Vélez – Secretaria de Participación Comunitaria 