

TRD – 2023-240.6.1.10

Palmira, 3/ Mayo/ 2023

INFORME DE ANÁLISIS DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS POR DEPENDENCIA I TRIMESTRE 2023

1. Objetivos	2
2. Informe de Análisis de las Quejas, Reclamos y Denuncias por Dependencia I Trimestre	2
2.1 Despacho Alcalde.....	2
2.2 Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres	2
2.3 Dirección de Comunicaciones	2
2.4 Dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia - TlyC	2
2.5 Dirección de Contratación Pública.....	2
2.6 Dirección de Emprendimiento y Desarrollo Empresarial.....	2
2.7 Dirección de Control Interno Disciplinario.....	2
2.8 Dirección de Gestión del Medio Ambiente.....	3
2.9 Secretaría General	3
2.10 Secretaría de Gobierno	3
2.11 Secretaría Jurídica	4
2.12 Secretaría de Hacienda	4
2.13 Secretaría de Seguridad Y Convivencia	4
2.14 Secretaria de Planeación.....	4
2.15 Secretaría de Desarrollo Institucional	5
2.16 Secretaría de Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda	5
2.17 Secretaría de Educación	6
2.18 Secretaria de Salud	6
2.19 Secretaría de Agropecuaria y Desarrollo Rural	6
2.20 Secretaría de Tránsito y Transporte	6
2.21 Secretaría de Participación Comunitaria	7
2.22 Secretaría de Cultura.....	7
2.23 Secretaria de Integración Social.....	7
3. Conclusiones	7
4. Recomendaciones	7

1. OBJETIVOS

1.1 OBEJTIVO GENERAL

Presentar las causas de las quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos a la Alcaldía de Palmira trimestralmente, con el fin de identificar las problemáticas de la ciudad de Palmira.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Brindar información consolidada a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de formular estrategias encaminadas a solucionar las problemáticas denunciadas y al logro de la satisfacción de los ciudadanos.

2. INFORME ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS I TRIMESTRE DE 2023 POR DEPENDENCIA

2.1 DESPACHO ALCALDE

- **Queja:** Se registró una queja de un ciudadano que manifiesta múltiples problemáticas de la ciudad y el país al igual que solicitudes directas al señor Alcalde de vivienda, indemnizaciones y medio de transporte.
- **Reclamo y Denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.2 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

- **Quejas:**
 - Enero: No se atendió la solicitud que hizo la comunidad del sector de Iracales sobre el cambio del carro de basura por uno más liviano debido al mal estado de la carretera.
 - Febrero: Queja por un predio que se encuentra en deterioro y representa peligro de colapsar, por parte de la Dirección Gestión del Riesgo de Desastres se atiende y se pasa informe a la inspección de policía ya que son los competentes para atender este tipo de situación.
- **Reclamo y Denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.3 DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES

- **Queja, reclamo y denuncias:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.4 DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA - TIYC

- **Queja, reclamo y denuncias:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia

2.5 DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

- **Queja, reclamo y denuncias:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.6 DIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL

- **Queja, reclamo y denuncias:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.7 DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

- **Queja:** Las quejas que ingresaron a la dirección fueron tramitadas analizando el procedimiento más adecuado a seguir, la mayoría conllevaron a una apertura de indagación preliminar, para corroborar las causales y veracidad de las mismas.

Debido a la reserva sumarial establecida por el artículo 115 de la ley 1952 de 2019 Código Único Disciplinario, el cual cita textualmente “Reserva de la actuación disciplinaria. En el

procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. El disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición". El procedimiento que este despacho debe presentar, no se puede dar explicación de la razón por la cual se inicia la investigación disciplinaria. Sin embargo, la tendencia de las razones más frecuentes para iniciar las investigaciones disciplinarias fueron la extralimitación de las funciones o el incumplimiento de estas, como también el incumplimiento del horario laboral sin dar una excusa valedera, entre otras razones.

- **Reclamo.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.
- **Denuncia.** Se registraron 4 denuncias ante la Dirección las cuales corresponden a temas relacionados con la veeduría frente a casos con los agentes de tránsito.

2.8 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- **Queja:** Se registraron 7 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a:

Son peticiones que se han tipificado como quejas, las 7 peticiones que conforman a la indebida radicación de las PQRSFD, puesto que corresponden a peticiones ciudadanas, pero dentro del Módulo aparecen tipificadas de esta manera, las quejas y reclamos corresponden a problemáticas ciudadanas variadas y referentes a presuntas contaminaciones ambientales, olores ofensivos de alcantarillado, aguas negras, residuos sólidos, horarios de recolección, podas de árboles.

- **Reclamo y denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.9 SECRETARIA GENERAL

- **Queja:** Se registraron 2 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a Demora en la atención en ventanilla única.
- **Reclamo y denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.10 SECRETARÍA DE GOBIERNO

- **Queja:** Se registraron 56 quejas, las cuales corresponden al 1,6% en el I trimestre, las cuales corresponden a:
 - Perturbación a la posesión
 - Quejas por humedad
 - Quejas de espacio público
 - Quejas o problemáticas entre vecinos
- **Reclamo:** Se registraron 3 reclamos, los cuales corresponden al 0,1% en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - Reclamo por inconformidad de peritaje.
 - Reclamo por espacio público.
- **Denuncia:** Se registraron 24 denuncias, las cuales corresponden al 0,7% en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - Denuncia contra vecinos.
 - Denuncia por humedad.

- Denuncia por perturbaciones.

2.11 SECRETARÍA JURÍDICA

- **Queja, reclamo y denuncias:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.12 SECRETARÍA DE HACIENDA

- **Queja:** Se registraron 12 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a:
 - Por mala atención en Go Catastro, falta de respuesta a solicitudes.
 - Por incremento excesivo del impuesto predial.
 - Por inconvenientes en la página para pagos PSE y presentación de industria y comercio.
- **Reclamo:** Se registraron 16 reclamos en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - Por estrato establecido en la factura de predial.
 - Por procesos de cobro coactivo, por embargos sin previo aviso e indebidos.
 - Por incremento del impuesto predial.
 - Por datos erróneos en la factura del impuesto predial.
- **Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.13 SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

- **Queja:** Se registró 2 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a: Solicitudes varios motivos
- **Reclamo y denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.14 SECRETARIA DE PLANEACIÓN

- **Queja:** Se registraron 8 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a:
 - PQR20230002764 (24/01/2023), inconformidad por incumplimiento a los horarios de atención establecidos en la sede alterna Sisbén Alameda.
 - PQR20230003881 (31/01/2023), PQR20230003987 (01/02/2023) y PQR20230005975 (16/02/2023), corresponden a inconformidad por el proceso de encuesta Sisbén y grupo asignado.
 - PQR20230007019 (23/02/2023), inconformidad por parte de Consejeros CTP ante cancelación sesión por daños en el ascensor. Presenta duplicidad en el módulo Siifweb.
 - PQR20230007729 (02/03/2023), corresponde a una queja respecto a presuntas irregularidades que se vienen presentando en una fundación, respecto a trámites de Sisbén.
 - PQR20230009767 (16/03/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud de concepto de uso de suelo.
- **Reclamo:** Se registraron 1 reclamo en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - PQR20230004801 (07/02/2023), es un reclamo por una construcción levantada sin reglamentos urbanos perjudicando así las viviendas colindantes.
- **Denuncia:** Se registraron 1 denuncia en el I trimestre, los cuales corresponden a:

- PQR20230003218 (26/01/2023), presenta error de tipificación, corresponde a una solicitud de información respecto a la afectación de un inmueble por construcción vecina.

2.15 SECRETARÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

- **Queja:** Se registró 1 queja en el I trimestre, las cuales corresponden a: Denuncia el total abandono a la niñez del barrio ciudad del campo, teniendo en cuenta que todos los espacios y mobiliarios para la recreación de los niños están totalmente destruidos.
- **Reclamo:** Se registraron 6 reclamos en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - Reclamación dirigida a talento humano reclamación a certificación de experiencia laboral de fecha 30 de enero de 2023.
 - Reclamación sobre las deploraciones condiciones laborales.
 - Radicación a Comisión de Personal Reclamo Convocatoria Interna para Encargos No. 001 – 2023.
 - Reclamación - encargo - profesional universitario grado 2- secretaria de hacienda - subsecretaria de cobro coactivo.
 - Reclamación administrativa - salarios caídos y pago de liquidación.
- **Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.16 SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

- **Queja:** Se registraron 167 quejas en el I trimestre, la cual corresponde a:
 - Queja observaciones sobre el parque bolívar
 - Queja por mal estado de las estaciones de juegos para niños del barrio ciudad del campo.
 - El barrio ciudad del campo no hay una vía de acceso peatonal ni vehicular.
 - Queja por alcantarilla destapada.
 - Mal estado de todos los juegos y áreas para recreación de los niños del barrio ciudad del campo
 - Queja por el servicio intermitente de acueducto.
 - La alcaldía de Palmira le recibió a constructora Normandía el barrio ciudad del campo sin que contará con una vía de acceso vehicular y peatonal.
- **Reclamo:** Se registraron 60 reclamos en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - En el barrio ciudad del campo “no hay una vía de acceso peatonal ni vehicular”.
 - Reclamación alto costo servicio de aseo.
 - Barrio ciudad del campo “todos los juegos de los parques están dañados y no podemos jugar”.
- **Denuncia:** Se registraron 15 denuncias en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - “Entre las calles 66 a y 68 con carrera 28, en la zona de influencia del supermercado la gran Colombia en zamorano, se han llevado las tapas de la tubería madre del alcantarillado. Una de estas ofrece peligro de caer una persona por la acera que está en la carretera nacional, y termina en el puente peatonal de enlace entre alameda y zamorano. la otras dos están

destapada en el área que está el supermercado la gran Colombia. Solicitamos le coloquen tapas de concreto reforzado con hierro, para evitar que la hurten. Estos al cantarillados sin tapa ofrecen riesgo de accidente, se transita en horas de la noche con bicicleta”.

- Denuncia alcantarillados sin tapa.

2.17 SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

- **Queja:** Se registraron 20 quejas en el I Trimestre, las cuales corresponden a:
 - Queja solicitud de orientación caso de la niña Isabella Polania Castillo.
 - Queja centro pedagógico ilegal Calle 35#20-68.
 - Queja Jhon Carvajal.
 - Queja Contra Institución Educativa.
 - Queja peligro de escombros para estudiantes.
 - Queja contra rector Raffo Rivera.
 - Queja información sobre el docente Juan Sebastián Alvarado.
- **Reclamo:** Se registraron 3 reclamos en el I Trimestre, los cuales corresponden a:
 - Reclamo por descuento de nómina.
 - Reclamo inscripción carrera administrativa.
 - Reclamo solicitud aval.
- **Denuncia:** Se registraron 6 denuncias en el I Trimestre, los cuales corresponden a:
 - Denuncia contra rectora institución educativa.
 - Traslado por competencia denuncia activación de ruta de protección.
 - Denuncia transporte escolar.
 - Denuncia reiterada conducta irregular docente.

2.18 SECRETARIA DE SALUD

- **Queja:** Se registraron 14 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a:
 - Queja por demora en asignación de cita para ecografía.
 - Queja por inconformidad con el servicio prestado por operadores farmacéuticos.
 - Queja por demora en asignación de cita médica.
 - Queja contra el Hospital Raúl Orejuela Bueno.
 - Queja por inconformidad con el servicio médico.
- **Reclamo.** Se registró 1 reclamo en el I trimestre, el cual corresponden a: Reclamo por demora en el traslado a institución de mayor complejidad.
- **Denuncia:** Se registraron 5 denuncias en el I trimestre lo cual corresponden a:
 - Denuncia por irregularidad en el proceso de vacunación.
 - Denuncia por suplantación de funciones de la Secretaria de Salud.
 - Denuncia contra un restaurante.

2.19 SECRETARÍA DE AGROPECUARIA Y DESARROLLO RURAL

Queja, reclamo, denuncia: No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.20 SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

- **Queja:** Se registraron 17 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a:

- Transporte Informal
- Respiración reductores de velocidad.
- Transporte Público.
- Agentes de tránsito.

- **Reclamo.** Se registraron 4 reclamos en el I trimestre, los cuales corresponden a:
 - Señalización.
 - Multas.

- **Denuncia.** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.21 SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

- **Queja, reclamo y denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.22 SECRETARÍA DE CULTURA

- **Queja:** Se registró 1 Queja en el I trimestre, la cual corresponde a: Queja por la actitud de un profesor de Clase de comunicación oral y escrita de la Escuela Municipal de Arte.

- **Reclamo, denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

2.23 SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

- **Queja:** Se registraron 2 quejas en el I trimestre, las cuales corresponden a:
 - Adulto mayor con deterioro físico.
 - Queja por malos tratos en el albergue.

- **Reclamo, denuncia:** No se registraron solicitudes de este tipo en la dependencia.

3. CONCLUSIONES

- 3.1 La Alcaldía recibió un total 18.526 comunicaciones durante el I trimestre del 2023.
- 3.2 El tipo de solicitud que más recibió la Administración Central Municipal de Palmira en este periodo fue petición general, con un 62%.
- 3.3 Se evidencia la atención con tiempos vencidos para los requerimientos direccionados a la entidad, presentando un total de 264 solicitudes vencidas.
- 3.4 El 71% del total de requerimientos recibidos (13.905), corresponden a solicitudes externas.
- 3.5 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%.
- 3.6 Se evidencia 298 solicitudes negativas, es decir se refieren a quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos.

4 RECOMENDACIONES

- 4.1 Se reitera la importancia de 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.


- 4.2 Implementar medidas que permitan disminuir o mitigar la cantidad de comunicaciones negativas identificadas generando planes de mejora encaminados a solucionar las problemáticas que aquejan a los usuarios, propiciando la satisfacción y la recordación positiva frente a los servicios entregados por la Administración.

Atentamente,



CAROLINA VIDAL VÉLEZ
Secretaria de Participación Comunitaria

Proyecto: Juan Sebastián Becerra Bohórquez – Contratista 

Revisó: Angélica María Lenis Campos – Contratista 

Aprobó: Carolina Vidal Vélez – Secretaria de Participación Comunitaria 