



Alcaldía de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

TRD – 2023-240.6.1.12

Palmira, 5/Julio/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 SEGUNDO 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 30 de junio 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	TRIM. 1	TRIM. 2	TOTAL GENERAL
SECRETARIA DE HACIENDA	3.868	2.522	6.390
SECRETARIA DE GOBIERNO	3.144	2.930	6.074
SECRETARIA DE EDUCACION	2.870	2.587	5.457
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	1.590	2.013	3.603
SECRETARIA DE PLANEACION	1.718	1.546	3.264
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1.596	939	2.535
SECRETARIA DE SALUD	974	895	1.869
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	602	572	1.174
DIRECCION DE CONTRATACION PUBLICA	644	473	1.117
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	244	226	470
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	223	203	426
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	161	168	329
SECRETARIA DE PARTICIPACION COMUNITARIA	140	125	265
SECRETARIA DE CULTURA	137	117	254
SECRETARIA JURIDICA	99	105	204
DIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO EMPRESARIAL	111	76	187
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	87	94	181
DESPACHO DEL ALCALDE	61	112	173
SECRETARIA GENERAL	88	63	151
OFICINA DE CONTROL INTERNO	50	30	80
SECRETARIA AGROPECUARIA Y DE DESARROLLO RURAL	38	23	61
DIRECCION DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21	29	50
DIRECCION DE COMUNICACIONES	26	7	33
DIRECCION DE TIYC (TECNOLOGIA INNOVACION Y CIENCIA)	14	18	32
IMDER PALMIRA	13	15	28
AGUAS DE PALMIRA	2	5	7
IMDESEPAL	4	1	5
CONCEJO MUNICIPAL	-	3	3
TOTAL ALCALDIA AL 30 DE JUNIO DE 2023	18.525	15.897	34.422

Comunicaciones recibidas por dependencia

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. Total solicitudes por dependencias descendentemente

SOLICITUDES RECIBIDAS				
TIPO	TRIM.1	TRIM.2	TOTAL	%
PETICIÓN	11.403	9.165	20.568	60%
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	5.430	5.130	10.560	31%
TUTELA	673	685	1.358	4%
PETICIÓN FISCALÍA	359	364	723	2%
PETICIÓN PERSONERÍA	192	179	371	1%
QUEJA	195	169	364	1%
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	79	44	123	0%
DENUNCIA	53	66	119	0%
PETICIÓN PROCURADURÍA	44	40	84	0%
RECLAMO	51	30	81	0%
FELICITACIÓN	29	8	37	0%
CONCEPTO DE NORMA URBANISTICA	9	7	16	0%
SUGERENCIAS	5	5	10	0%
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	2	3	0%
DETERMINANTES URBANISTICAS	1	2	3	0%
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD		1	1	0%
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	-	1	0%
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO DE 2023	18.525	15.897	34.422	100%

Durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio 2023 se recibieron 34.422 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 segundo trimestre.

Tabla N°3. Estado de cada tipo de solicitud I Trimestre

TIPO	ESTADO DE COMUNICACIONES				
	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 URBANÍSTICA	7	0	-	2	9
SUGERENCIAS	4	0	-	-	4
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	0	-	-	1
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	1	0	-	-	1
PLANES DE IMPLANTACION POR DECRETO 2016 DEL 2014 CONSULTA PRELIMINAR	1	0	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA AL 31 DE MARZO 2023	14.615	1.164	2.577	170	18.526

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

V2=Total solicitudes recibidas I Trimestre 2023 = 18.526

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

De acuerdo con 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.

Tabla N°4. Estado de cada tipo de solicitud II Trimestre

TIPO	GESTIÓN DENTRO DE TERMINOS		ACTIVAS	POR VENCER	VENCIDOS	TOTAL GENERAL
	SI	NO				
PETICIÓN	7.107	632	1.038	224	164	9.165
CORRESPONDENCIA RECIBIDA	4.434	-	647	49	-	5.130
TUTELA	622	9	51	-	3	685
PETICIÓN FISCALÍA	313	11	31	6	3	364
PETICIÓN PERSONERÍA	152	15	8	4	-	179
QUEJA	107	22	29	8	3	169
DENUNCIA	44	5	12	3	2	66
PETICIÓN CONTRALORÍA MUNICIPAL	34	4	6	-	-	44
PETICIÓN PROCURADURÍA	29	2	3	4	2	40
RECLAMO	19	5	2	2	2	30
FELICITACIÓN	6	-	2	-	-	8
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	7	-	-	-	-	7
SUGERENCIAS	5	-	-	-	-	5
CONCEPTO USO DEL SUELO	1	-	1	-	-	2
DETERMINANTES URBANÍSTICAS	2	-	-	-	-	2
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y HABILIDAD	1	-	-	-	-	1
TOTAL ALCALDÍA 2 TRIMESTRE 2023	12.883	705	1.830	300	179	3.014

V1= Número de solicitudes gestionadas dentro de términos de ley II Trimestre 2023 = 12.883

V2=Total solicitudes recibidas II Trimestre 2023 = 15.897

$V1/V2*100 = 81\%$

De acuerdo con lo anterior se puede determinar que la atención al ciudadano por parte de la administración obtuvo una eficiencia del 81% y una eficacia del 85% durante el II trimestre del 2023.

Número de PQRSFD vencidas corte 30 de junio del 2023

Tabla N°5. Número de Solicitudes vencidas por dependencia

SOLICITUDES VENCIDAS POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	TOAL	%
SECRETARIA DE EDUCACION	74	38%
SECRETARIA DE TRANSITO Y TRANSPORTE	58	30%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA, RENOVACION URBANA Y VIVIENDA	19	10%
DIRECCION DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	15	8%
SECRETARIA JURIDICA	8	4%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	6	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	4	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	2%
DIRECCIÓN DE TiyC (TECNOLOGÍA INNOVACIÓN Y CIENCIA)	2	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1%
CONCEJO MUNICIPAL	1	1%
DIRECCION DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	1	1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	1%
TOTAL ALCALDÍA AL 30 DE JUNIO DE 2023	194	100%

En esta parte del informe se detallan las Dependencias en orden descendente con solicitudes vencidas al 30 de junio del 2023, de acuerdo a lo anterior se resaltan de color naranja las dependencias que suman el 86% de vencimiento de la Administración.

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 47.924

requerimientos atendidos a través de los diferentes canales (presencial y no presencial) en el II trimestre del 2023.

Tabla N°6. Número de registros por cada canal de atención

MEDIO DE RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CIAC	4.198	4.603	4.206	2.771	6.247	4.814	26.839
Correo Electrónico	3.624	3.689	4.173	2.762	3.628	2.587	20.463
Página Web	86	0	164	121	132	119	622
TOTAL CANALES DE ATENCIÓN AL 30 DE JUNIO 2023	7.908	8.292	8.543	5.654	10.007	7.520	47.924

Canales de Atención Virtual

- **Correo Electrónico:** atencionalciudadano@palmira.gov.co – ventanillaunica@palmira.gov.co
Durante el segundo trimestre del 2023 se recibieron y gestionaron un total de **8.977 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.
- **Formulario de Radicación** **página web** **Alcaldía:**
<https://palmira.gov.co/servicios/contactenos/>
Durante el segundo trimestre del 2023 se recibieron y gestionaron un total de **372 solicitudes** de los ciudadanos por este canal de atención.

Canales de Atención Presencial

- **Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC):** Durante el segundo trimestre del 2023 la Administración realizó un total de **13.832 atenciones** personalizadas en la Oficina de Atención al Ciudadano y el CIAC.

3. CONCLUSIONES

- La Alcaldía recibe un total 34.422 comunicaciones durante el primer semestre del 2023.
- 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 194 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 132 solicitudes vencidas a su cargo y las Dependencia con menor número fue la Secretaría de Gobierno con 1 solicitud vencida a su cargo.
- El 69% del total de requerimientos recibidos (23.862), corresponden a solicitudes externas.
- El nivel de eficiencia de la entidad en la atención de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos en el segundo trimestre del 2023 fue del 86%.

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 5 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 